



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN
DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR
PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN
IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD
Y AUDITORÍA C.P.A.**

AUTORA: CASTRO, María Viviana

TUTOR: Ing. VÁSQUEZ REINA, Luis

IBARRA - Enero 2014

RESUMEN EJECUTIVO

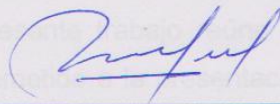
El presente trabajo de tesis se desarrolló con la finalidad de determinar la factibilidad de crear una microempresa dedicada a efectuar pagos de servicios básicos en el cantón Ibarra, su actividad está encaminada a brindar el servicio personalizado de pago de los principales servicios existentes en la ciudad, el proyecto nace ante la evidente necesidad de los pobladores para obtener la ayuda de personal altamente responsable para cumplir con las tareas encomendadas. Para solventar los inconvenientes que la ciudadanía tiene con respecto a los pagos de servicios básicos, se implementará esta microempresa, misma que estará a entera disposición de la población para ayudarles a cumplir con las diferentes obligaciones básicas de sus hogares. La situación de la población se refleja de la siguiente manera: profesionales, que tienen que cumplir con el horario establecido por las diferentes instituciones públicas y privadas, también hay quienes se desplazan a diferentes lugares de nuestra provincia o provincias limítrofes para cumplir con múltiples obligaciones laborales; comerciantes y público en general que no pueden abandonar sus lugares de desempeño laboral, debido a que el tiempo perdido se convierte en una pérdida del sustento diario de sus hogares. Ante estas dificultades se ha proyectado la creación de esta microempresa, con la finalidad de disminuir la incidencia de estas debilidades, buscando brindar servicios personalizados para que los usuarios estén siempre satisfechos. La microempresa fundamenta su actividad en el servicio personalizado, el mismo que garantiza la satisfacción y cumplimiento de las obligaciones de los clientes, lo que permitirá tener una imagen de credibilidad y confianza.

EXECUTIVE SUMMARY

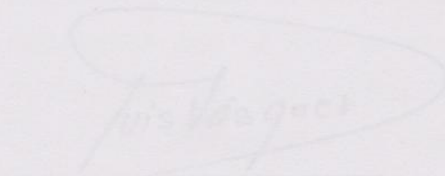
This thesis work has been performed in order to determine the feasibility to create a micro-company dedicated to make payments of the utility bills in Ibarra canton. Its activity is aimed to offer the personalized payment service off the most important utilities in the city. The project arises from the evident need off the population to obtain help from highly responsible staff to accomplish the required services. In order to solve the problems of the population with regard to the payment of their utility bills, this micro-company will be implemented which will be completely available to the population to help them with the basis obligations of their homes. The situation of the population is reflected in the following way: Employees, who have to be at work at the schedules established by public and private institutions in our city and province; there are also the ones who have to commute to different places in our province or the neighboring provinces to accomplish with their labor obligations, business people and the general public who are not able to leave their work places since the waste of time means a waste of their daily support in their homes. Due to these difficulties, the creation of this micro-company has been projected in order to decrease the incidence of the debilities and seeking the possibility to offer personalized services so that ours users will always be satisfied. The micro-company bases its activity on the personalized services which guarantees the satisfaction and the accomplishment of the client's obligations and allows it the image of credibility and trust.

AUTORÍA

Yo, María Viviana Castro, portadora de la cédula de ciudadanía 1002005435, declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que están incluidas en este presente trabajo.



María Viviana Castro
C.C. 1002005435

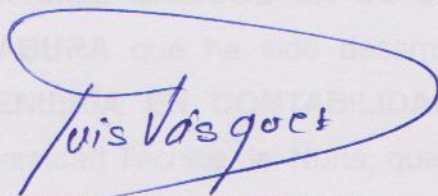


Ing. Luis Vázquez Rana
DIRECTOR DE TESIS DE GRADO

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la egresada María Viviana Castro, por el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA., cuyo tema es: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 31 días del mes de Julio del 2013.



Ing. Luis Vásquez Reina
DIRECTOR DE TESIS DE GRADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, María Viviana Castro, con cédula de ciudadanía 1002005435, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos universales consagrados en la Ley de propiedad Intelectual del Ecuador, Artículos 4, 5 y 6 en calidad de autora de la obra o grado denominado : **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA** que ha sido desarrollado para optar por el título en **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

María Viviana Castro
100200543-5

Ibarra, 21 de Enero del 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD	100200543-5
APELLIDOS Y NOMBRES	Castro María Viviana
DIRECCIÓN	Pasaje Silvio Haro 115
E-MAIL	newpeopleec@hotmail.com
TELÉFONO FIJO 062611855	TELÉFONO MÓVIL 0968514158
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA

AUTORA	Castro María Viviana
FECHA:AAAA-MM-DD	2014-01-21
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA: <input type="checkbox"/>	PREGRADO: <input type="checkbox"/> POSTGRADO: <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA C.P.A.
ASESOR/DIRECTOR	ING: LUIS VÁSQUEZ REINA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, María Viviana Castro, con cédula de ciudadanía 100200543-5 en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de la obra de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente investigación es original y se desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 21 de Enero del 2014

La Autora

Firma: 

María Viviana Castro

ACEPTACIÓN

Firma:

Ing. Betty Chávez

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a Dios, por haberme bendecido con la vida y permitirme cumplir con este objetivo importante de mi formación profesional.

A mi madre, quien con su cariño, esfuerzo y apoyo incondicional, me incentivó a seguir adelante, sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hijos Belén y Santiago, quienes son la razón de mi esfuerzo y sacrificio, a quienes para completar este trabajo les he quitado la atención y cuidados que todo niño necesita.

A mi esposo Jaime, quien con su apoyo constante me estimuló para seguir adelante y triunfar frente a este difícil reto.

Viviana Castro

AGRADECIMIENTO

Las primeras palabras de agradecimiento para DIOS por permitirme llegar a esta etapa, guiarme para culminar el presente trabajo de tesis y hacer realidad este sueño.

A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE, por la oportunidad de recorrer y estudiar en sus aulas, conocer personas que han formado parte importante de mi crecimiento personal y profesional.

Al director de tesis, Ing. Luis Vásquez Reina por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí la convicción y entereza para terminar el presente trabajo de grado.

También me gustaría agradecer a mis profesores de toda mi carrera estudiantil, porque todos con sus enseñanzas y amistad han aportado a mi formación, para todos ellos, un Dios les bendiga y les colme de toda dicha y felicidad.

Viviana Castro

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de Tesis es elaborado con la finalidad de realizar una investigación descriptiva de campo, para justificar la factibilidad de la “CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA”, para lo cual se ha dividido en siete capítulos.

El primer capítulo, contiene el diagnóstico situacional, en el que se indica la población del cantón Ibarra, determinación de variables e indicadores que han servido para la ejecución del análisis de las encuestas, además se obtiene los aliados, oponentes, oportunidades y riesgos.

El capítulo II, contiene definiciones e información teórica en la cual se ha sustentado los diferentes requisitos y aplicaciones que se realizan en los capítulos subsiguientes, además explicaciones de conceptos de empresa, mercadeo, estudio de mercado y otros.

El capítulo III, es un compendio de todo lo relacionado con el estudio de mercado, donde se analiza la oferta, demanda, comercialización y diferentes estrategias e información que se aplicará en la implementación del proyecto.

El capítulo IV, se refiere al estudio técnico, la macro y micro localización, proceso operativo, capital de trabajo, conformación de la inversión y otros.

El estudio financiero del proyecto consta como capítulo V, se realiza las proyecciones de ingresos, gastos, costos, depreciaciones, balance, flujos de caja, evaluación financiera utilizando varios indicadores como TRM, VAN, TIR, punto de equilibrio y análisis de sensibilidad empleando varios escenarios con los cuales se determina si resiste o es vulnerable el proyecto.

En el capítulo VI se describe la estructura organizativa, es decir, se refiere a la conformación legal y estructural de la empresa, consta la respectiva minuta de constitución como Empresa Unipersonal de Responsabilidad Limitada, estableciendo además la misión, visión, de la empresa, como también la matriz de competencias relacionadas con cada puesto de trabajo.

Para finalizar, el capítulo VII detalla la evaluación de los impactos que puede generar el proyecto, tanto en lo económico, social, tecnológico, ético, ecológico, cultural y general, con sus respectivos análisis.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	II
EXECUTIVE SUMMARY	III
AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN	IV
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	¡Error! Marcador no definido.
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	X
PRESENTACIÓN	XI
ÍNDICE	XIII
ÍNDICE DE TABLAS	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XXII
INTRODUCCIÓN	XXIII
JUSTIFICACIÓN	XXV
CAPÍTULO I	27
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	27
Antecedentes	27
Objetivos Diagnósticos	28
General	28
Específicos	28
Variables	29
Indicadores	29
Nivel Socio Económico	29
Competencia	29
Tendencia a los Servicios	29
Mercadeo	29
Matriz de Relación Diagnóstica	31
Mecánica Operativa	32

Identificación de la Población	32
Determinación de la Muestra	32
Cálculo de la Muestra	33
Información primaria	34
Información secundaria	34
Tabulación y Análisis de la Información	35
Tabulación y Análisis de la Encuesta Aplicada	35
Determinación de Aliados, Oponentes, Oportunidades y Riesgos	45
Aliados	45
Oponentes	45
Oportunidades	45
Riesgos	46
Determinación del problema diagnóstico	46
CAPÍTULO II	48
BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS	48
La Empresa	48
Características.	48
Microempresa	50
Definición de Microempresa	50
Características de la Microempresa	51
Requisitos legales para el funcionamiento de la microempresa	52
Requisitos Superintendencia de Compañías	52
Requisitos Ley de Economía Popular y Solidaria	53
Empresa de Servicios	54
Características	54
Servicios Básicos	55
Factibilidad de la Empresa	55
Contribución al Desarrollo Social y Productivo del País	56
Ingresos	57
Egresos	57
Costo	57
Proyecto de Inversión	58

Ingeniería del proyecto	58
Definición	58
Fases de la Ingeniería del Proyecto	58
Estudio de Mercado	59
Definición	59
Demanda	60
Identificación de la Demanda	60
Proyección de la Demanda	61
Oferta	61
Identificación de la Oferta	62
Formas de pago	62
Macro y micro localización	62
Flujogramas	63
Misión	64
Visión	64
Presupuestos	65
Estrategias	65
Punto de Equilibrio	66
Costo de Oportunidad	67
Flujos de caja o flujos de efectivo	67
Indicadores Financieros	68
CAPÍTULO III	70
ESTUDIO DE MERCADO	70
Presentación	70
Objetivo general	70
Objetivos específicos	70
Mercado Meta	70
Análisis de la Demanda	71
Cálculo de la Demanda	71
Proyección de la Demanda.	72
Análisis de la Oferta	72
Cálculo de la Oferta	73

Proyección Oferta	73
Determinación de la Demanda Insatisfecha	74
Demanda Potencial	75
Precio	76
Comercialización	76
Estrategias de Precio	76
Estrategia de Publicidad.	76
Estrategia de Plaza.	76
Estrategia del servicio	77
Conclusión del Estudio	77
CAPÍTULO IV	78
ESTUDIO TÉCNICO	78
Introducción	78
Tamaño del Proyecto	78
Localización del Proyecto	79
Macro localización	79
Micro localización	80
Proceso Operativo	82
Flujogramas del Proceso	82
Determinación del Presupuesto Técnico	84
Inversión Fija	84
Reinversión	86
Inversión Total del Proyecto	86
Capital de Trabajo	86
Inversión Variable	86
Componentes del Capital de trabajo	87
Financiamiento	89
Determinación de la mano de obra administrativa y operativa.	89
CAPÍTULO V	90
ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO	90
Introducción	90
Presupuesto de Ingresos y Egresos	90

Presupuesto de Ingresos por Venta de Servicios	90
Mano de Obra Operativa.	91
Costos Indirectos Operativos	93
Gastos del Proyecto	94
Depreciaciones	99
Gastos Financieros	100
Estados Financieros Proyectados	103
Estado de Situación Inicial	103
Estado de Resultados con Financiamiento	104
Estado de Flujo de Caja Proyectado	105
Evaluación Financiera	106
Costo de Oportunidad y Tasa de Rendimiento Medio	106
Valor Actual Neto (VAN)	107
Tasa Interna de Retorno (TIR)	109
Período de Recuperación de la Inversión	111
Costo Beneficio	111
Punto de Equilibrio	113
Resumen de la Evaluación	115
Análisis de Sensibilidad	115
CAPÍTULO VI	117
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	117
La Empresa	117
Base Legal	117
Misión	125
Visión	126
Políticas	126
Valores	126
Estructura Organizacional	128
Matriz de Competencias	129
CAPÍTULO VII	132
ANÁLISIS DE IMPACTOS	132
Sistema de Impactos	132

Impacto Social	132
Impacto Económico	133
Impacto Tecnológico	134
Impacto Ecológico.	134
Impacto Ético	135
Impacto General	136
CONCLUSIONES	138
RECOMENDACIONES	139
GLOSARIO	140
BIBLIOGRAFÍA	148
LINKONGRAFÍA	150
ANEXOS	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Nivel De Instrucción	35
Tabla N° 2: Actividad Económica	36
Tabla N° 3: Ingreso Familiar	37
Tabla N° 4: Forma De Pago	38
Tabla N° 5: Conoce Una Empresa Similar	39
Tabla N° 6: Servicio Oportuno	40
Tabla N° 7: Aceptación Del Servicio	41
Tabla N° 8: Servicios Que Requiere	42
Tabla N° 9: Valor Del Servicio	43
Tabla N° 10: Publicidad Del Servicio	44
Tabla N° 11: Cálculo De La Demanda	71
Tabla N° 12: Demanda De Servicios	72
Tabla N° 13: Cálculo De La Oferta	73
Tabla N° 14: Oferta De Servicios	74
Tabla N° 15: Demanda Insatisfecha	74
Tabla N° 16: Resumen Demanda Insatisfecha	75
Tabla N° 17: Demanda Real	75
Tabla N° 18: Precio Por Cada Servicio	76
Tabla N° 19: Demanda Potencial	78
Tabla N° 20: Características Principales De La Provincia	79
Tabla N° 21: Matriz De Factores	82
Tabla N° 22: Activo Fijo - Terreno	84
Tabla N° 23: Activo Fijo - Edificio	84
Tabla N° 24: Activo Fijo – Bienes Muebles Y Enseres	84
Tabla N° 25: Activo Fijo – Equipos De Oficina	85
Tabla N° 26: Activo Fijo - Equipo Y Paquetes Informáticos	85
Tabla N° 27: Activo Fijo – Equipo De Seguridad	85
Tabla N° 28: Activo Fijo - Vehículos	85
Tabla N° 29: Reinversión – Equipos Y Paquetes Informáticos	86

Tabla N° 30: Resumen De Inversiones	86
Tabla N° 31: Proyección De Gastos Administrativos	87
Tabla N° 32: Proyección De Gastos En Ventas	88
Tabla N° 33: Resumen De Costos Y Gastos Anuales	88
Tabla N° 34: Resumen De Capital De Trabajo	88
Tabla N° 35: Estructura Del Capital	89
Tabla N° 36: Sueldos Personal	89
Tabla N° 37: Ingresos Por Venta De Servicios	91
Tabla N° 38: Gastos Personal Operativo	92
Tabla N° 39: Crecimiento Histórico Salarial	92
Tabla N° 40: Costos De Operación	93
Tabla N° 41: Proyección De Costos De Operación	93
Tabla N° 42: Sueldos Y Beneficios Administrativos	94
Tabla N° 43: Servicios Básicos	95
Tabla N° 44: Suministros De Oficina	96
Tabla N° 45: Materiales De Aseo	97
Tabla N° 46: Costos De Patentes Y Registro	97
Tabla N° 47: Resumen De Gastos Administrativos	98
Tabla N° 48: Gastos Publicidad	98
Tabla N° 49: Proyección De Gastos De Ventas	99
Tabla N° 50: Porcentaje De Depreciación	99
Tabla N° 51: Resumen De Gastos De Depreciación	99
Tabla N° 52: Amortización Mensual	101
Tabla N° 53: Amortización Anual	103
Tabla N° 54: Balance Inicial	104
Tabla N° 55: Balance De Resultados	105
Tabla N° 56: Flujo De Caja Con Protección	105
Tabla N° 57: Cálculo Del Coste De Oportunidad	107
Tabla N° 58: Determinación Del Flujo De Caja Actualizado	108
Tabla N° 59: Flujos Netos Actualizados	109
Tabla N° 60: Flujos Netos Actualizados Capital Propio	110

Tabla N° 61: Flujos De Caja Actualizados	111
Tabla N° 62: Recuperación De La Inversión	111
Tabla N° 63: Presupuesto De Egresos	112
Tabla N° 64: Proyección De Ventas	112
Tabla N° 65: Ingresos Y Egresos Actualizados	112
Tabla N° 66: Proyección Del Punto De Equilibrio	114
Tabla N° 67: Determinación Del Punto De Equilibrio En Dólares Y Servicios	114
Tabla N° 68: Punto De Equilibrio En Servicios Y Dólares	114
Tabla N° 69: Evaluación Financiera	115
Tabla N° 70: Análisis De Sensibilidad	115
Tabla N° 71: Matriz De Valores Para Evaluación De Impactos	132
Tabla N° 72: Matriz De Impacto Social	132
Tabla N° 73: Matriz De Impacto Económico	133
Tabla N° 74: Matriz De Impacto Tecnológico	134
Tabla N° 75: Matriz De Impacto Ecológico	134
Tabla N° 76: Matriz De Impacto Ético	135
Tabla N° 77: Matriz De Impacto Cultural	136
Tabla N° 78: Matriz De Impacto General	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1: POBLACIÓN Y PORCENTAJE DEL CANTÓN	28
GRÁFICO Nº 2: NIVEL DE INSTRUCCIÓN	35
GRÁFICO Nº 3: ACTIVIDAD ECONÓMICA	36
GRÁFICO Nº 4: INGRESO FAMILIAR	37
GRÁFICO Nº 5: FORMA DE PAGO	38
GRÁFICO Nº 6: CONOCE UNA EMPRESA SIMILAR	39
GRÁFICO Nº 7: SERVICIO OPORTUNO	40
GRÁFICO Nº 8: ACEPTACIÓN DEL SERVICIO	41
GRAFICO Nº 9: SERVICIOS QUE REQUIERE	42
GRAFICO Nº 10: VALOR DEL SERVICIO	43
GRÁFICO Nº 11: PUBLICIDAD DEL SERVICIO	44
GRÁFICO Nº 12: SIMBOLOGÍA	64
GRÁFICO Nº 13: MACRO LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO	80
GRÁFICO Nº 14: MICRO LOCALIZACIÓN	81
GRÁFICO Nº 15: FLUJOGRAMA DE PROCESOS	83
GRÁFICO Nº 16: DIAGRAMA DE FLUJO DE ADQUISICIONES	83
GRÁFICO Nº 17: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	128

INTRODUCCIÓN

El cantón Ibarra se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura, situada en la sierra norte del Ecuador entre las provincias de Pichincha, Carchi y Esmeraldas. Los límites son al norte con la provincia del Carchi, al noroeste con la provincia de Esmeraldas, al oeste con los cantones Urcuquí, Antonio Ante y Otavalo, al este con el cantón Pimampiro y al sur con la provincia de Pichincha.

Tiene mucha importancia turística; por la existencia de un autódromo conocido a nivel internacional, además con la construcción de la vía asfaltada de ingreso de 6 carriles, ha permitido mayor afluencia de vehículos logrando llegar en menor tiempo a varios lugares de destino como: trabajo, instituciones educativas, comercio, entre otros. También se tiene vías secundarias como: el camino empedrado Ibarra Zuleta, la carretera asfaltada Ibarra San Lorenzo la que permite llegar al destino turístico Las Peñas, donde se ha desarrollado una importante infraestructura hotelera y comercial para recibir a turistas nacionales e internacionales.

San Miguel de Ibarra está conformado por cinco parroquias urbanas: El Sagrario, San Francisco, Caranqui, Alpachaca y La Dolorosa de Priorato.

Las parroquias rurales son: Ambuquí, Angochagua, La Carolina, La Esperanza, Lita, Salinas, y San Antonio, todos con riqueza cultural y turística que genera recursos económicos para su población.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

GENERAL

Establecer un estudio de factibilidad para la creación de una microempresa dedicada a efectuar pagos de servicios básicos en el cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico situacional del entorno para conocer oportunidades y riesgos e identificar el problema diagnóstico.
- Establecer las bases teóricas, científicas del proyecto para la creación de esta microempresa.
- Determinar mediante un estudio de mercado la aceptación del servicio frente a la demanda actual.
- Definir los requerimientos técnicos y legales, para la conformación de la microempresa.
- Desarrollar un estudio que permita determinar la factibilidad económica y financiera del proyecto con el presupuesto y la inversión.
- Realizar una estructura orgánica, administrativa, de la microempresa.
- Determinar los principales impactos que generará el proyecto.

JUSTIFICACIÓN

Actualmente la población económicamente activa del cantón Ibarra, se dedica a manejar microempresas y a prestar sus servicios en entidades sean públicas o privadas; el crecimiento poblacional, la falta de fuentes de trabajo y otros factores, han hecho que los pobladores de Ibarra necesiten trabajar en cualquier parte de la provincia y en algunos casos en las provincias vecinas; surgiendo el inconveniente como la falta de tiempo para cumplir con las obligaciones de pagos de los servicios básicos.

Las largas filas y los horarios en los bancos que coinciden con el inicio de la jornada laboral, imposibilitan la realización y el cumplimiento de estas obligaciones, claro está que en muchas entidades financieras se da la facilidad para realizar estos pagos, autorizando el débito de las cuentas personales, este método causa desconfianza ya que a veces no llega a tiempo o hay equivocaciones.

Hay que tomar en cuenta que debemos pagar varios servicios básicos (agua, luz, teléfono y otros), en bancos y cooperativas se realizan los cobros, con la dificultad en los usuarios que se requiere abrir cuentas, para cumplir con dichas obligaciones, además no todo el público puede acceder a esta alternativa por cuanto el monto de apertura de cuentas es alto.

La creación de esta microempresa dedicada a pagar los servicios básicos constituye una oportunidad; en vista que, la mayoría de la población del cantón, necesita realizar el pago de dichos servicios de forma unificada y una vez que se tenga el valor exacto, pagar cada una de las planillas, el público dispone de una cancelación oportuna, confiable y real, evitando contratiempos.

En este proyecto se aplicará una metodología de investigación deductiva, la cual servirá para determinar la características de quienes necesitan el servicio es decir, el mercado meta, y para mejorar la

realidad actual en lo referente al cumplimiento del pago de servicios básicos de los usuarios.

La información primaria es muy importante como son las encuestas, en lo relacionado con este tema, serán datos en los cuales se sustenta este estudio.

La información secundaria también clave como son los libros, textos, tesis que se utilizarán en el desarrollo del proyecto, serán fundamentales para la recolección de datos, con el fin de acercarnos a los hechos, accediendo más al conocimiento.

CAPÍTULO I

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

1.1. Antecedentes

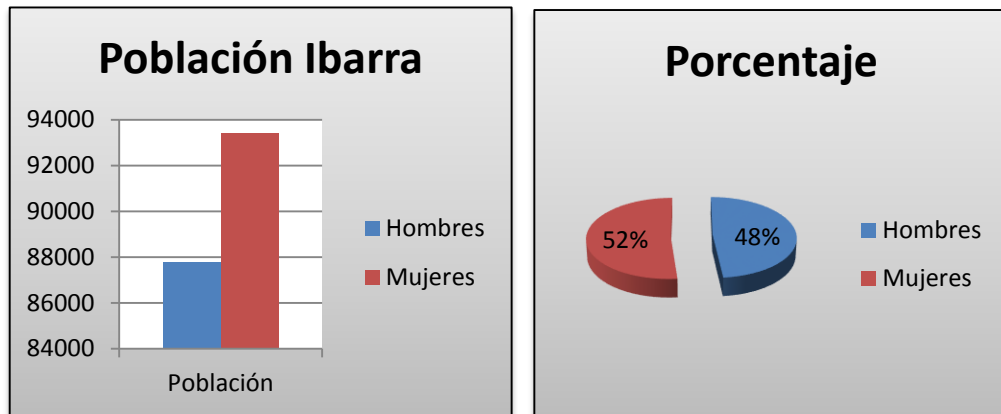
En el cantón Ibarra, capital de la provincia de Imbabura, se encuentra, entre las coordenadas 00° 20' 00" y 78° 06' 00", ubicada a 2.228 m.s.n.m.; está estratégicamente ubicada al noreste de Quito, Capital de la República a 126 km a 135 km de la frontera con Colombia, y a 185 km de San Lorenzo, en el Océano Pacífico. Tiene una superficie de 1.162,22km², con una densidad de 131,87 $\frac{\text{hab.}}{\text{km}^2}$ en el cantón, 2.604 $\frac{\text{hab.}}{\text{km}^2}$ en el área urbana y 39,91 $\frac{\text{hab.}}{\text{km}^2}$ en el área rural. La zona urbana del cantón cubre la superficie 41.68 km², la zona rural incluido la periferia de la cabecera cantonal cubre la superficie de 1.120,53 km² (Municipio de Ibarra).

El clima promedio de 18°C, hace de sus tierras muy factibles para el comercio, agricultura, ganadería, turismo, artesanía, industria y otros.

Según el VII Censo Nacional de población realizado en el año 2010, de los 14.483.499 habitantes que tiene el Ecuador, la población total del cantón Ibarra alcanza a **181.175** habitantes de los cuales **93.389** corresponden a mujeres y **87.786** a hombres. (INEC)

La población económicamente activa (PEA) de la ciudad es **80.482** habitantes, entre hombres y mujeres; la cual se dedica a realizar varias actividades productivas.

Gráfico N°1: Población y porcentaje del cantón Ibarra



Fuente: INEC 2010

Elaborado por: La Autora

Este estudio plantea la posibilidad de implementar una microempresa para realizar el pago de servicios básicos, misma que está dirigida a la población que por cualquier circunstancia no puede cumplir con estas obligaciones.

1.2. Objetivos diagnósticos

1.2.1. General

Realizar un diagnóstico situacional del entorno para determinar los aliados, oportunidades, oponentes y riesgos, que tiene la implementación del presente proyecto, una microempresa dedicada a efectuar pagos de servicios básicos y establecer estrategias.

1.2.2. Específicos

- Analizar la situación socio económica de los pobladores del cantón Ibarra.
- Identificar las empresas similares que se dedican a estos servicios.
- Valorar la tendencia que existe frente a la prestación de este tipo de servicios en el cantón Ibarra.
- Fijar el canal de comercialización utilizado por las empresas relacionadas con pago de este servicio.

1.3. Variables

- Nivel socio económico
- Tendencia a los servicios
- Competencia
- Mercadeo

1.4. Indicadores

1.4.1. Nivel socio económico

- Nivel de educación
- Ingresos económicos
- Lugar de origen
- Actividad económica

1.4.2. Competencia

- Empresas existentes
- Servicios que prestan.
- Ubicación

1.4.3. Tendencia a los servicios

- Necesidad
- Beneficios
- Perspectiva
- Aceptación

1.4.4. Mercadeo

- Precio

- Tipo de servicio
- Promoción
- Publicidad
- Empresa del servicio

1.5. Matriz de relación diagnóstica

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la situación socio económica de los pobladores del cantón Ibarra.	Nivel socio económico	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de educación • Ingresos económicos • Lugar de origen • Actividad económica 	Encuesta SIISE	Población Internet
Valorar las empresas similares que se dedican a estos servicios.	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas existentes • Servicios que prestan. • Ubicación 	Encuesta	Población
Identificar la tendencia que existe frente a la prestación de este tipo de servicios en el cantón Ibarra.	Tendencia a los Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad del servicio • Beneficios que se obtiene • Perspectiva • Aceptación 	Encuesta	Población Competencia
Identificar el canal de comercialización, precio, promoción y publicidad	Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> • Precio • Tipo de servicio • Promoción • Publicidad • Empresa del servicio 	Encuesta	Población Competencia

Elaborado por: La Autora

1.6. Mecánica operativa

1.6.1. Identificación de la población

La segmentación de la población será el resultado de la división entre la población del cantón Ibarra de 181.175 habitantes por el número aproximado de integrantes de cada familia que son cuatro miembros, datos establecidos por el INEC, quedando la población de estudio de la siguiente manera:

Total habitantes cantón Ibarra

Total Población 181.175 habitantes

Número aproximado de miembros por familia: 4

Entonces:

$$\frac{\text{Población cantón Ibarra}}{\text{Nº de miembros por familia}}$$

$$\text{Nº Hogares} = \frac{181175}{4} = 45294$$

Por lo tanto, en el cantón Ibarra se determina que hay 45.294 hogares.

Población a estudiar 45.294

1.6.2. Determinación de la muestra

Si la población es mayor a 50 se determina la muestra mediante fórmula estadística, realizando la distribución de las proporciones.

Fórmula de cálculo

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se toma en relación al 95% de confianza que equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza que equivale a 2,58 valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente, de igual forma cuando no se tiene su valor, se utiliza un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09) valor que depende del criterio del encuestador. En este caso se utiliza un margen de error del 5%, que es la diferencia entre el 100% que sería el máximo de confianza y el 95% que utilizamos en este cálculo.

N-1 = Es una corrección que se usa para muestras mayores de 30.

1.6.3. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{45294 * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(45294-1) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(45294) * (0,25) * (3,8416)}{45293 * (0,0025) + (0,25) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{43500,36}{114,19}$$

$$n = 380,94$$

$$n = 381$$

Total 381 encuestas

1.6.4. Información primaria

En esta investigación se utilizó como información primaria a las encuestas realizadas en el cantón Ibarra en base a la muestra determinada previamente.

1.6.4.1. Encuesta.

La encuesta está dirigida a toda la población económicamente activa PEA del cantón Ibarra ya sean éstos: comerciantes, artesanos, empleados públicos, empleados privados, también amas de casa, entre otros, quienes aportaron con información necesaria para desarrollar esta investigación y determinar sus necesidades en cuanto al cumplimiento de obligaciones referente a los pagos de servicios básicos.

1.6.4.2. Observación.

Se realizó la observación directa a los usuarios en las diferentes instituciones recaudadoras ya sean bancos, cooperativas, sucursales de las empresas que generan los servicios básicos.

1.6.5. Información secundaria

La información de libros, leyes, estadísticas, internet, revistas y periódicos.

1.7. Tabulación y análisis de la información

1.7.1. Tabulación y análisis de la encuesta aplicada

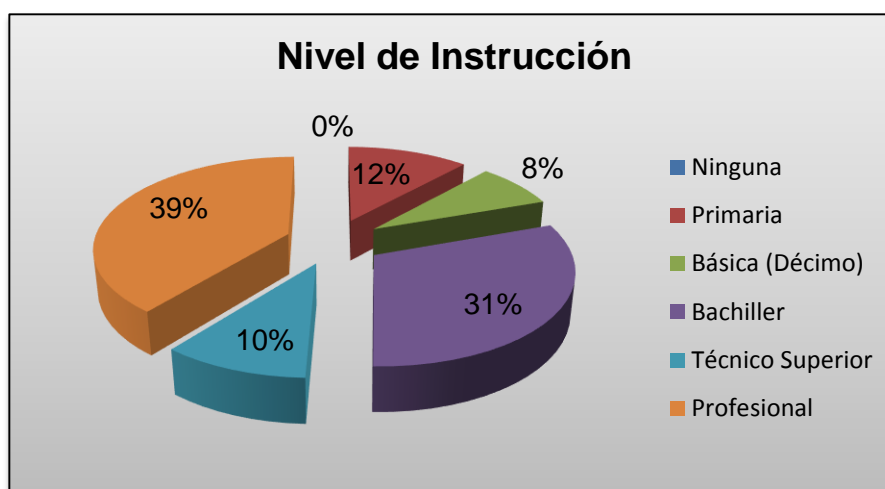
1. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Tabla Nº 1: Nivel de Instrucción

Nivel de Instrucción	Nro. Personas	Porcentaje
Ninguna	0	0%
Primaria	45	12%
Básica (décimo)	30	8%
Bachiller	118	31%
Técnico Superior	39	10%
Profesionales	149	39%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: Autora

GráficoNº 2: Nivel de instrucción



Fuente: Investigación directa encuesta
Elaborado por: La Autora

Como se puede apreciar, en la muestra aplicada la mayoría corresponde a profesionales ya que en ellos hubo mayor predisposición a colaborar con la encuesta, y quienes estuvieron dispuestos a responder en menor porcentaje fueron los de nivel primario y los de nivel básico.

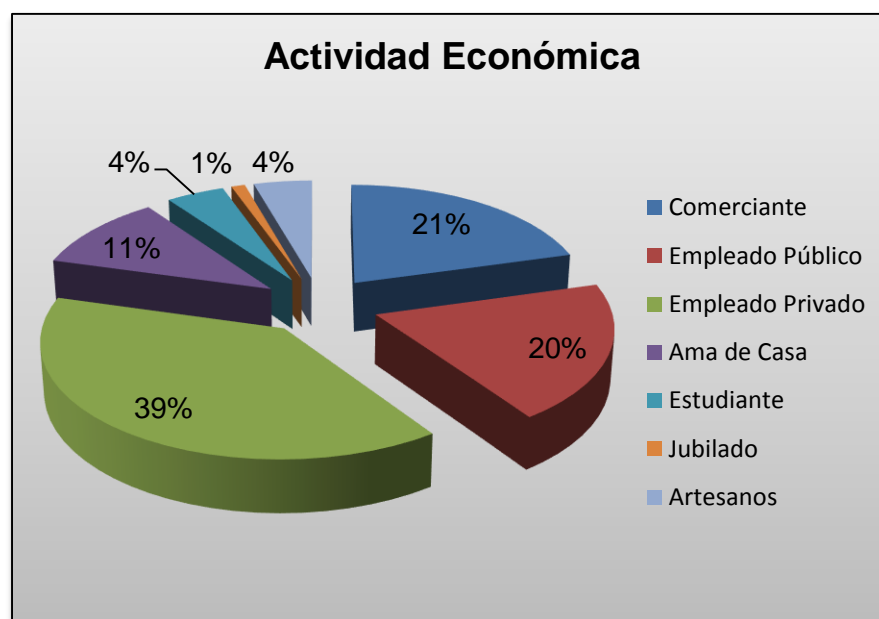
2. ¿Qué actividad económica realiza?

TablaNº2: Actividad económica

Actividades	Nro. Personas	Porcentaje
Comerciante	79	21%
Empleado Público	75	20%
Empleado Privado	148	39%
Ama de casa	41	11%
Estudiante	17	4%
Jubilado	4	1%
Artesanos	17	4%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 3: Actividad económica



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

La mayoría de personas encuestadas corresponde a empleados privados, ya que ellos estuvieron prestos a colaborar, los comerciantes, los empleados públicos contestaron en menor porcentaje, y por último está el sector artesanal quienes no mostraron mayor interés.

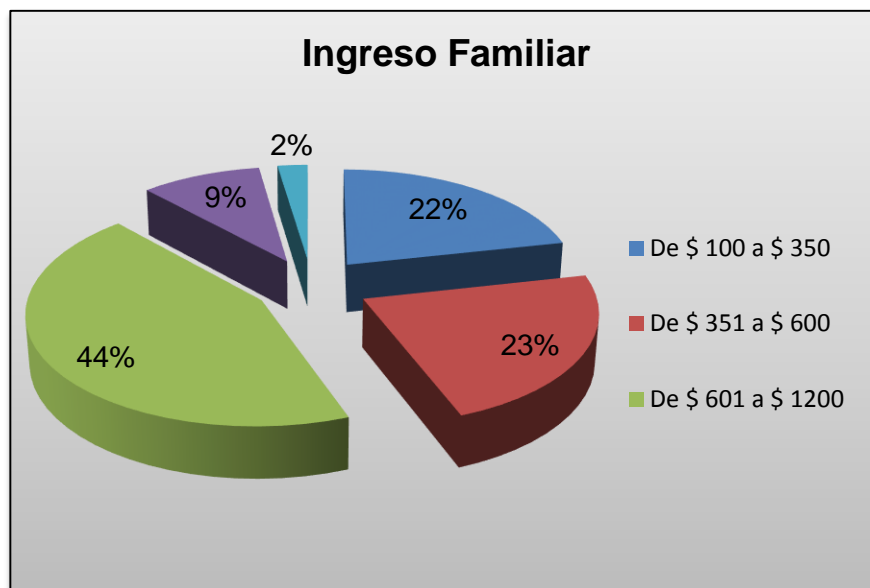
3. ¿Cuál es su ingreso familiar?

TablaNº3: Ingreso familiar

Ingreso	Nro. Personas	Porcentaje
De \$ 100 a \$ 350	82	22%
De \$ 351 a \$ 600	88	23%
De \$ 601 a \$ 1200	166	44%
De \$ 1201 a \$ 1500	36	9%
De \$1500 en adelante	9	2%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 4: Ingreso familiar



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

En cuanto al ingreso económico familiar, el porcentaje más alto refleja un monto que oscila entre \$601,00 y \$1.200,00 dólares, manifestando que los dos jefes de hogar trabajan. También otro grupo está percibiendo ingresos desde \$351,00 hasta \$600,00. También consta un 22% de hogares que subsisten con un ingreso bajo.

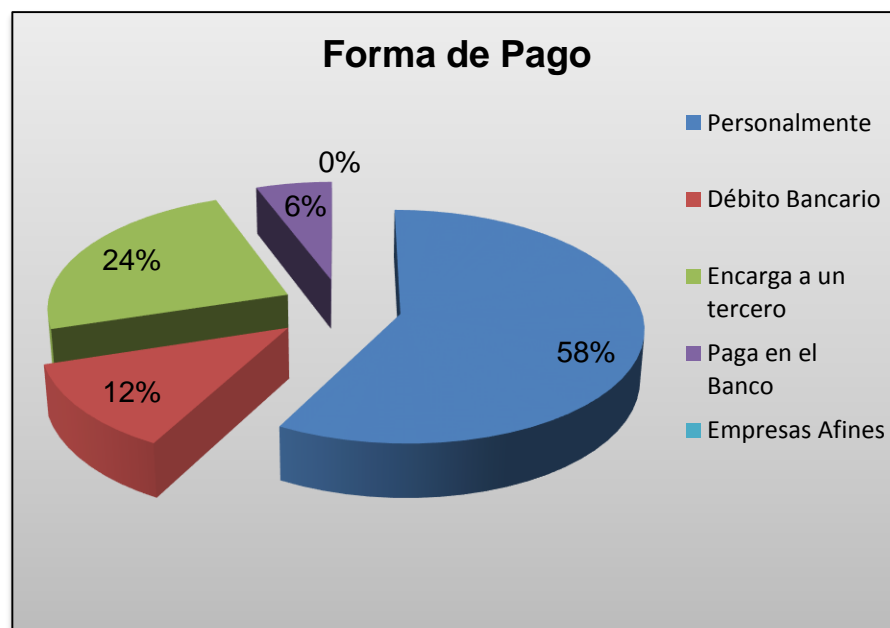
4. ¿Cómo cancela sus servicios básicos?

TablaNº4: Forma de pago

Forma de pago	Nro. Personas	Porcentaje
Personalmente	220	58%
Débito Bancario	47	12%
Encarga a un Tercero	92	24%
Paga en el Banco	22	6%
Empresas Afines	0	0%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 5: Forma de pago



Fuente: Investigación directa encuesta
Elaborado por: La Autora

Más de la mitad de la muestra paga personalmente sus servicios básicos, otros encargan a un tercero o mediante débito bancario debido a sus obligaciones laborales. Es necesario indicar que no se conoce empresas afines quienes ayuden con este tipo de servicio.

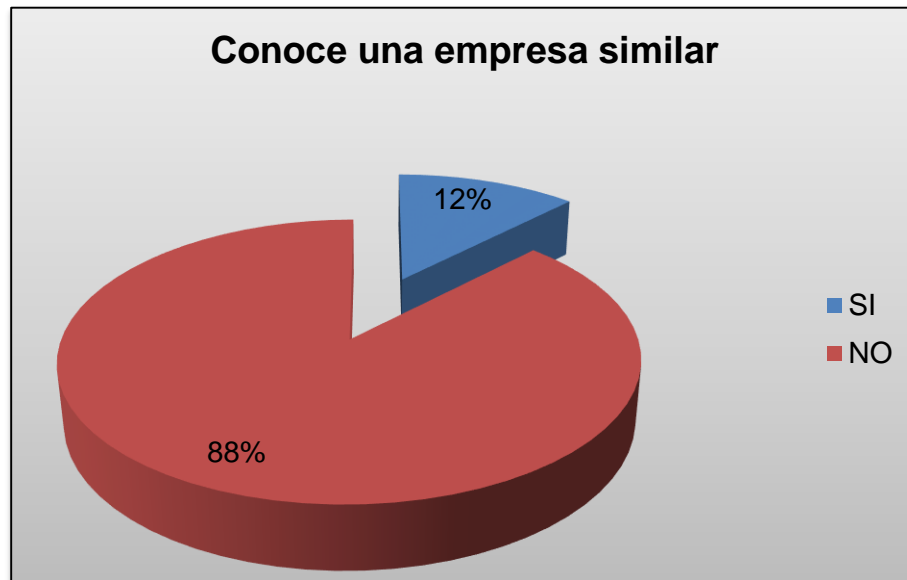
5. Para el pago de servicios básicos ¿conoce a una “empresa” dedicada a brindar este tipo de servicio?

TablaNº5: Conoce una empresa similar

Conoce empresa similar	Nro. Personas	Porcentaje
SI	47	12%
NO	334	88%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: la Autora

Gráfico N° 6: Conoce una empresa similar



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

La gran mayoría no conoce una empresa que tenga como actividad económica pagar los servicios básicos, un buen porcentaje de la población utiliza el servicio de taxi como medio para cumplir estas obligaciones.

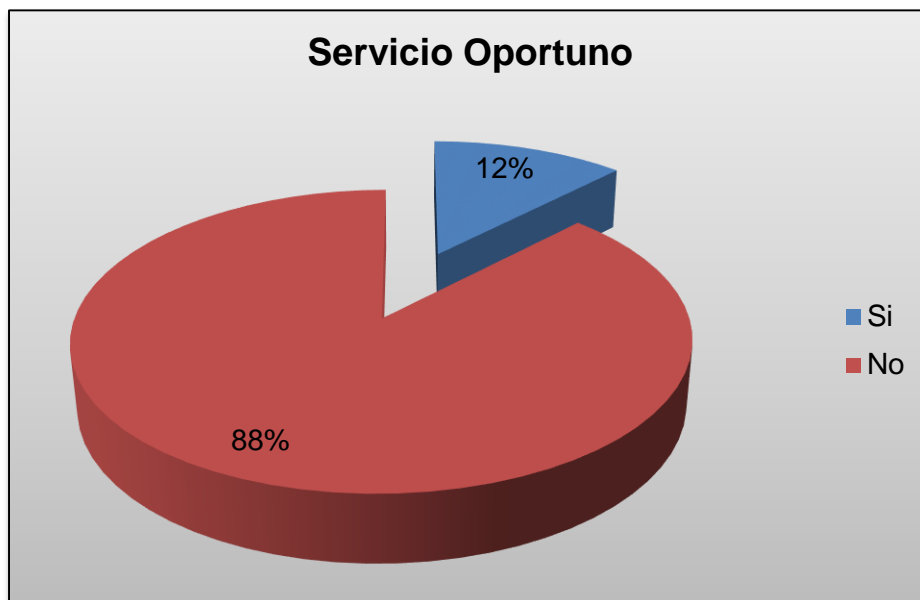
6. ¿El servicio actual que recibe es oportuno?

TablaNº6: Servicio oportuno

Servicio oportuno	Nro. Personas	Porcentaje
Si	47	12%
No	334	88%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 7: Servicio oportuno



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

Como en la pregunta anterior quienes utilizan como medio para pagar los servicios básicos, el taxi, se encuentran satisfechos del servicio que reciben, hay que recalcar que estos usuarios pagan por un sólo servicio dos dólares adicionales que corresponde a la carrera de ida y de vuelta.

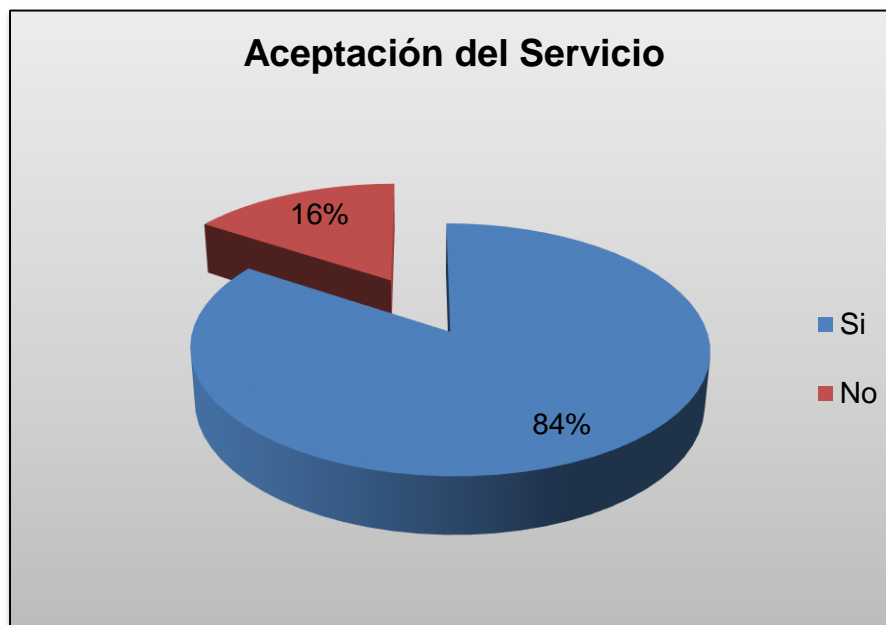
7. ¿Estaría dispuesto a utilizar los servicios de una empresa que le ayude a pagar los servicios básicos?

TablaNº7: Aceptación del servicio

Aceptación	Nro. Personas	Porcentaje
Si	321	84%
No	60	16%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: El Autor

Gráfico N° 8: Aceptación del servicio



Fuente: Investigación directa encuesta
Elaborado por: La Autora

La mayoría muestra predisposición a utilizar como medio de cumplimiento de pago de servicios básicos a esta empresa y la diferencia manifestó que no, por cuanto, en su caso pagan un sólo servicio, es decir, acuden a cancelar una sola vez al mes y realizan personalmente dicho pago.

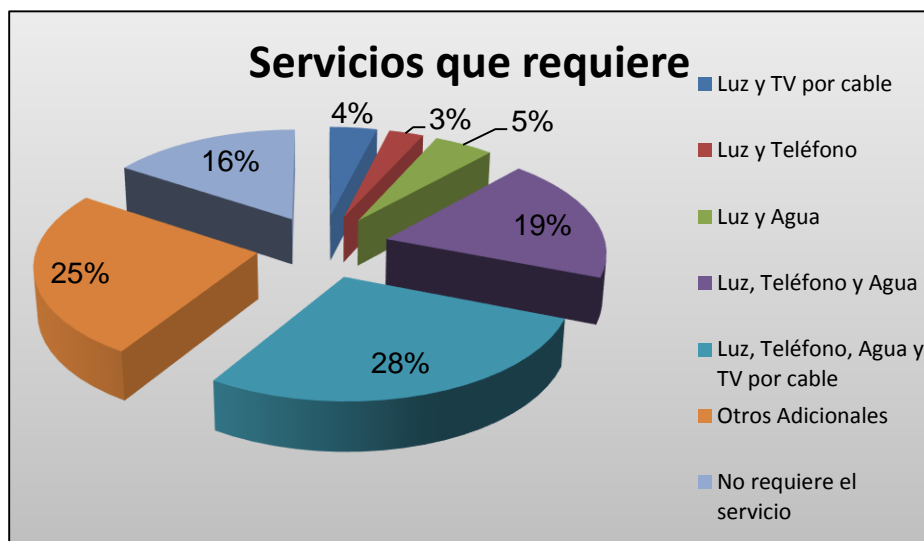
8. ¿Qué servicios estaría dispuesto a pagar por medio de esta empresa?

TablaNº8: Servicios que requiere

Servicios que requiere	Nro. Personas	Porcentajes
Luz y TV por cable	15	4%
Luz y Teléfono	11	3%
Luz y Agua	19	5%
Luz, Teléfono y Agua	73	19%
Luz, Teléfono, Agua y TV por cable	106	28%
Otros Adicionales	97	25%
No requiere el servicio	60	16%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Grafico Nº 9: Servicios que requiere



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

La mayoría necesita pagar los cuatro servicios básicos al mes: luz, teléfono, agua y TV por cable, seguido está el rubro Otros que corresponde a pagar los servicios básicos antes mencionados incluyendo IESS, y más abajo están quienes requieren pagar dos servicios combinados, es decir, luz y agua, luz y teléfono, entre otros.

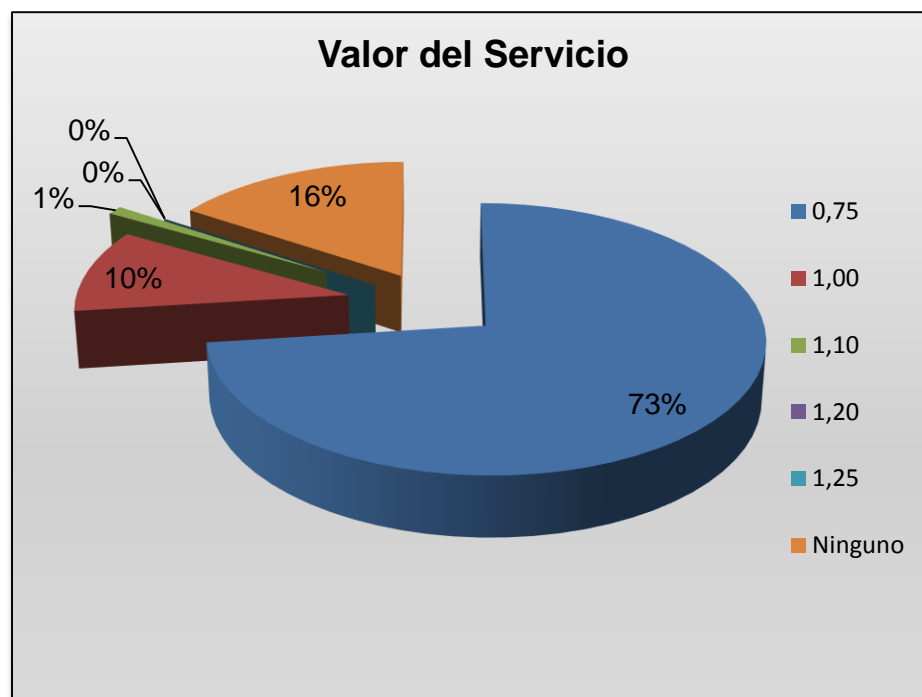
9. ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por cada servicio?

TablaNº9:Valor del servicio

Valor	Nro. Personas	Porcentajes
\$ 0,75	278	73%
\$ 1,00	39	10%
\$ 1,10	4	1%
\$ 1,20	0	0%
\$ 1,25	0	0%
Ninguno	60	16%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Grafico Nº 10: Valor del servicio



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

Del total de encuestados se desprende que la mayoría está dispuesta a pagar \$0,75 por servicio, un porcentaje menor acepta pagar \$1,00 dólar, lo cual indica que la mayoría de la población acepta este tipo de servicios.

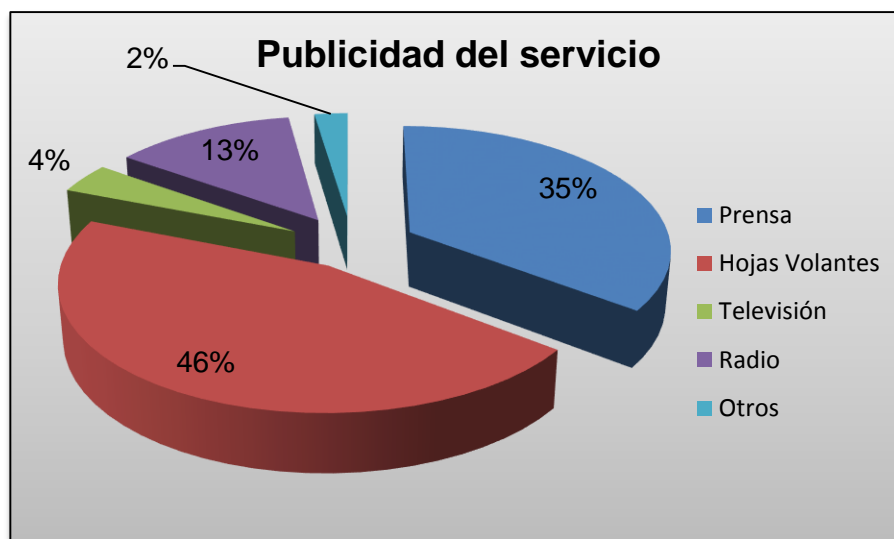
10. ¿Por qué medios de comunicación desearía que se publiquen estos servicios?

TablaNº10: Publicidad del servicio

Publicidad del servicio	Nro. Personas	Porcentaje
Prensa	134	35%
Hojas Volantes	174	46%
Televisión	15	4%
Radio	49	13%
Otros	9	2%
TOTAL	381	100%

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 11: Publicidad del servicio



Fuente: Investigación directa encuesta

Elaborado por: La Autora

El uso de las hojas volantes tiene mayor aceptación, pues alcanza un porcentaje cercano a la mitad de todos los encuestados y se requiere menos costos, la prensa también tiene buena aceptación, los porcentajes más bajos corresponden a televisión y el internet.

1.8. Determinación de aliados, oponentes, oportunidades y riesgos

1.8.1. Aliados

- Relación de confianza con los clientes en la localidad y el servicio personalizado permitirán desarrollar la tarea con mayor efectividad.
- La aceptación de un gran número de personas para recurrir a los servicios de esta empresa.
- Las políticas de crédito del actual gobierno en favor de la microempresa.

1.8.2. Oponentes

- El servicio de encomiendas que promocionan algunas compañías de taxi cubre también el pago de servicios básicos.
- En la ciudad se ha implementado mini recaudadoras por parte de instituciones bancarias que están ubicadas estratégicamente en los barrios
- El servicio de algunos bancos ayuda con el cobro de los servicios básicos incluso con horarios más extendidos.

1.8.3. Oportunidades

- En la localidad no se cuenta con una empresa dedicada a ofrecer este servicio.
- El bajo precio por el pago de cada uno de los servicios básicos.
- La mayoría de los usuarios requieren pagar más de un servicio al mes; luz, agua, teléfono y TV por cable, por lo que se garantizaría la utilización de los servicios prestados por la empresa.
- Los profesionales que se desempeñan en las diferentes instituciones tanto públicas como privadas, son quienes utilizarán en mayor cantidad el servicio ya que tienen limitado su tiempo.

- Los comerciantes también serán quienes utilicen el servicio dado que en su mayoría sus negocios son atendidos personalmente y no pueden cerrar para cumplir con el pago de los servicios básicos.

1.8.4. Riesgos

- Por encontrarnos en una economía de libre competencia, existe la posibilidad de la creación de una empresa de similares características, que opte por los mismos servicios.
- Falta de ética.
- Empresas o bancos que trabajan a menores costos.
- Delincuencia.

1.9. Determinación del problema diagnóstico

Realizado el diagnóstico situacional utilizando las encuestas y de la revisión de las oportunidades, los oponentes, los riesgos y los aliados se determina que hay algunos problemas como:

La mayoría de profesionales disponen de tiempo limitado debido a que se rigen a un horario de trabajo, por lo que el pago de obligaciones por concepto de servicios básicos queda de igual manera limitado, es por esta razón que recurren a terceros para cumplir dichas obligaciones.

En el caso de los comerciantes, quienes atienden en forma personal a sus clientes, no pueden cerrar sus locales para cumplir con el pago de estos servicios por cuanto implica perder ventas.

El resto de la población encuestada, por las múltiples actividades siempre se encuentran limitados en el tiempo, es por esto que acudir a terceras personas para el cumplimiento de obligaciones de servicios básicos es una alternativa.

Por lo expuesto anteriormente, la creación de esta microempresa dedicada a pagar los servicios básicos constituye una oportunidad; en

vista que, la mayoría de la población del cantón necesita realizar el pago de dichos servicios en forma oportuna. El público dispone de un servicio confiable, real evitando contratiempos en sus labores cotidianas.

CAPÍTULO II

BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.1. La Empresa

Según,(ALDO OLCESE & RODRÍGUEZ, 2008)La empresa es la institución social que tiene una mayor capacidad de innovación y, por lo tanto, de contribuir a un cambio positivo en la actual situación económica, social y medioambiental de nuestro planeta; y, como se ha indicado a mayor poder, mayor responsabilidad. Asimismo, en términos generales puede afirmarse que una empresa es una institución creada para permanecer en el tiempo de forma ilimitada, y la contribución de la empresa a la sostenibilidad del entorno en que compite, no sólo no menoscaba sino que, aunque no garantiza, sí que contribuye a la propia sostenibilidad de la empresa.

La empresa es una organización, que realiza un conjunto de actividades e integra varios recursos: financieros, materiales, tecnológicos y humanos, para lograr determinados objetivos.

2.1.1. Características.

Según, **(ALDO OLCESE & RODRÍGUEZ, 2008)**

- Desde una perspectiva económica, la empresa se caracteriza como una entidad autónoma de producción de bienes o servicios, en la que se integran de forma coordinada diversos medios productivos: trabajo humano y elementos materiales e inmateriales, bajo la dirección del empresario.
- Desde el punto de vista jurídico mercantil, puede definirse a la empresa como una unidad patrimonial autónoma y compleja, en la que se integra un conjunto organizado de bienes, derechos y obligaciones, bajo la titularidad y dirección del empresario. La finalidad inmediata de la empresa es producir bienes y servicios

para el mercado y su finalidad mediata, suponiendo que se trate de empresas mercantiles.

- Tiene como finalidad la satisfacción de necesidades de productos y servicios para la sociedad.
- Aspira a obtener un beneficio suficiente para continuar contribuyendo al desarrollo social.
- Procura la compensación de capital, trabajo y conocimiento, como una unidad integrada de pensamiento y de acción.
- Está profundamente comprometida con un desarrollo armónico del planeta y de la humanidad.
- Actúa con libertad responsable.
- Contribuye a la riqueza y al bien común y no consume, en ningún ámbito, más recursos de los que genera.
- Participa en el libre mercado de forma absolutamente transparente, ética y responsable.
- No se dedica a actividades especulativas en ningún caso ni siquiera de forma marginal.
- Muestra un comportamiento solidario y responsable para con el resto de la sociedad y para con el medio ambiente.
- Busca un progreso que equilibre el crecimiento con la distribución de la riqueza.
- Desde su propia actuación influye y provoca que el resto de los sistemas con los que se relaciona sean sostenibles.

2.2. Microempresa

2.2.1. Definición de microempresa

De acuerdo a,(BLOGDIARIO, 2011)“Se define como microempresa o pequeña empresa a aquella empresa que opera una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrolla cualquier tipo de actividad de producción o de comercialización de bienes o de prestación de servicios”.

La microempresa es una organización formada por uno o varios emprendedores que aplican autogestión adaptándose fácilmente al medio en el cual desarrollan sus actividades sean de producción, comercialización de bienes y/o servicios.

De acuerdo a un artículo publicado el 23 de Julio del 2012 en la página PROECUADOR, este sector productivo crece a un nivel del 41%.

Para el Servicio de Rentas Internas(S.R.I.) se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor.
- Agricultura, silvicultura y pesca.
- Industrias manufactureras.
- Construcción.
- Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- Servicios comunales, sociales y personales.

Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país tanto produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.

Actualmente el código tributario exige el Registro Único de Contribuyentes RUC con lo cual se ha formalizado gran número de estas microempresas, mismas que también contribuyen y aportan con sus impuestos al Estado.

2.2.2. Características de la microempresa

(ANZOLA ROJAS, 2010) La administración de la empresa es independiente; por lo común los gerentes son los propietarios del negocio.

- El capital de la empresa es aportado por una persona o por un grupo pequeño de personas.
- El radio de operaciones es local y los propietarios y empleados se ubican en la misma región.
- El tamaño relativo de la empresa se relaciona con la industria en la cual se desenvuelve. Es pequeña cuando se compara con unidades más grandes.

Según el Censo Económico 2010 existen más de 135 mil microempresarios tales como tiendas de abarrotes, peluquerías, carpinterías, restaurantes, entre otros, quienes incorporan en sus labores a muchos empleados ayudando de esta manera a bajar el nivel de desempleo en el país.

El emprender requiere de cualidades entre ellas: el sacrificio, la creatividad, el ingenio, las ganas de salir adelante.

Para considerarse una microempresa estable, debe estar en el mercado más de dos años y su objetivo es mantenerse y ser generadora de empleo así sea para una sola persona.

2.2.3. Requisitos legales para el funcionamiento de la microempresa

En nuestro país para el funcionamiento de una microempresa debe cumplir ciertos requisitos, tales como:

- Obtención del registro único de contribuyentes RUC.
- Cédula de identidad y certificado de votación actualizado.
- Nombre completo del dueño de casa donde funciona la actividad económica, o pago del impuesto predial, este requisito es usado para identificar el predio donde ubica la actividad económica, en caso de que tenga local comercial.
- Permiso del cuerpo de bomberos.
- En caso de que el trámite se realice por terceras personas, autorización por escrito, presentar la cédula y certificado de votación.
- En caso de ser artesano, presentar todos los requisitos anteriores y adicionalmente copia de la Calificación Artesanal.

2.2.4. Requisitos Superintendencia de Compañías

Para que una empresa esté legalmente constituida hay que cumplir algunos requisitos para que conste en la Superintendencia de Compañías:

- Tener un capital propio de 400 dólares y este valor deberá ser depositado en cualquier entidad bancaria.

- Contar con un documento de registro de la microempresa para lo cual se utiliza los servicios profesionales de un abogado, para posterior ser inscrito en una notaría.
- Permiso para su actividad económica otorgado por el respectivo municipio.
- Para estar suscrito en la Superintendencia de Compañías la empresa debe designar a un gerente y presidente y, estos a la vez, estar inscritos en el Registro Público.
- Aprobación del nombre de la firma, integración del capital en el banco y la escritura pública.
- Por último el gerente debe obtener el registro único de contribuyentes RUC.

2.2.5. Requisitos Ley de Economía Popular y Solidaria

Según la **Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario actualizada el 28 de febrero del 2013.**

La economía popular y solidaria es una forma de organización económica en la cual sus integrantes individual y colectivamente desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento de bienes o servicios para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación del capital.

- Solicitud de constitución
- Reserva de denominación

- Acta constitutiva suscrita por un mínimo de 10 asociados fundadores.
- Lista de fundadores, incluyendo, nombres, apellidos, ocupación, número de cédula, aporte inicial y firma.
- Estatuto social en dos ejemplares.
- Certificado de depósito del aporte del capital social inicial por el monto fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, efectuado preferentemente en una cooperativa de ahorro y crédito.

2.3. Empresa de servicios

(OLANO ASUAD, 2012) “Como su nombre lo indica, su actividad principal se centra en la venta de un producto no tangible como lo es un servicio. Ejemplo de ellas serían las entidades bancarias, hospitales, instituciones de educación, asesorías, etc.”

Este tipo de empresas ayudan a satisfacer necesidades que tenemos todas las personas, sin que lo que recibimos, sea visible, pero la satisfacción está presente entre los usuarios y, para ello, se ha creado varios puestos de trabajo y equipamiento, lo que permite cumplir su propósito.

2.3.1. Características

- Una empresa de servicios no vende productos, brinda o presta servicios.
- Si llegara a vender productos, lo hace a través de un valor agregado, que es el servicio. Ejemplo: Servicios de entrega puerta a puerta, cobran el flete y el empaque en donde llevarán la mercancía, pero lo que vale es el servicio que ofrecen.

- La empresa de servicios debe estar especializada, pues en su mayoría vende logística, organización, planeación, comodidad o conocimientos.
- Las empresas de servicios deben cumplir con certificaciones y regulaciones, las mismas que están contempladas en las normas ISO Organización Internacional de Normalización, que son un conjunto de guías y herramientas para implementar o desarrollar gestión de calidad.
- Una persona se convierte en emprendedor e implanta una empresa de servicios, pues si posee conocimientos especializados los puede vender como si fuesen un producto.
- El valor agregado más grande en una empresa de servicios, es la atención personalizada al cliente. Ejecuta o realiza actividades que haría el cliente y las realiza por él.

2.3.2. Servicios básicos

(WIKIPEDIA, 2013)Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por funcionarios que trabajan para el Estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados); entre estos pueden señalarse los servicios de: electricidad, agua potable, aseo, teléfono, alcantarillado, correo, transporte, educación, cibercafés, sanidad, asistencia social y otras. Un servicio se diferencia de un bien en que el primero se consume y se desgasta de manera brutal puesto que la economía social nada tiene que ver con la política moderna; es muy importante señalar que la economía nacional no existe siempre en el momento en que es prestado.

2.4. Factibilidad de la empresa

La evaluación de proyectos de inversión ayuda a determinar que una empresa se determine como factible o rentable, se requiere que presente a través de esta evaluación, datos que confirmen la proyección, en éstos datos estarán aspectos de mercadotecnia, estudio de mercado, evaluación técnica, recursos humanos, recursos financieros, aspectos gubernamentales que le hagan viable, situación socio política, evaluación financiera, distribución de planta, equipo requerido, tiempo de recuperación de la inversión (TRI), tasa interna de retorno(TIR).

Una vez realizado el proyecto de inversión se determina teóricamente que su puesta en marcha es viable, NO significa o implica que al ponerse en marcha será exitosa; puede ser que alguno o varios aspectos no fueron tomados en cuenta; inclusive se puede llegar a fracasar aunque hubieran sido contemplados absolutamente todos.

Los estudios de factibilidad brindan un mejor grado de certeza o confiabilidad a los inversionistas, en comparación a aquellas empresas que no lo realizan y les ponen en el mercado de forma aventurada.

2.5. Contribución al desarrollo social y productivo del país

El actual modelo económico ha generado en los últimos años un notable incremento de bienestar para la sociedad ecuatoriana. No obstante, a pesar de que podemos hacer un balance positivo de la evolución de la economía ecuatoriana cuando se adopta una perspectiva de medio plazo, la situación económica global que atravesamos actualmente ha puesto de manifiesto las bondades y limitaciones de nuestro actual modelo productivo.

Existen aspectos importantes como la generación de riqueza, la creación de empleo estable, que garantizan el desarrollo económico, la prosperidad y riqueza del país, en este sentido se destaca la contribución de las pequeñas empresas, señalándose éstas como eje medular sobre el que se sustenta el futuro del país.

También es importante indicar la contribución de las empresas a la sociedad a través del valor económico directo generado y distribuido por medio de tasas e impuestos, inversiones en la comunidad y otras. Además, proporciona indicaciones básicas sobre la forma en la que las empresas crean riqueza para el conjunto de la sociedad.

2.6. Ingresos

(GUAJARDO CANTÚ & ANDRADE DE GUAJARDO, 2012) Los ingresos representan los recursos que recibe el negocio por la venta de un producto o servicio, en efectivo o a crédito. Cuando el cliente no paga en efectivo por el producto o servicio se genera una venta a crédito y se obtiene a cambio una cuenta por cobrar. Los ingresos producen un aumento en el capital del negocio ya que son determinantes para la obtención de las ganancias (utilidades).

(CALLEJA BERNAL, 2011) “La cuenta ingresos o ventas es, sin lugar a dudas, la más importante en cualquier organización. Es una cuenta de naturaleza acreedora, es decir, sus abonos y su movimiento acreedor, serán mayores que los cargos y que el movimiento deudor”.

2.7. Egresos

(GUAJARDO CANTÚ & ANDRADE DE GUAJARDO, 2012) Los gastos son activos que se han utilizado o consumido en el negocio con la finalidad de obtener ingresos. Los gastos producen una disminución en el capital del negocio, ya que se enfrentan a los ingresos para determinar las utilidades. Algunos tipos de gastos son los sueldos y salarios que se pagan a los empleados, las primas por seguros que se pagan para protegerse de ciertos riesgos, la renta del negocio, los servicios públicos como agua, luz y gas, la publicidad, etcétera.

2.8. Costo

(HORNGREN, DATAR, & RAJAN, 2012) El costo es el sacrificio de recursos que se asigna para lograr un objetivo específico. Un costo

(como los materiales directos o la publicidad) por lo general se mide como la cantidad monetaria que debe pagarse para adquirir bienes o servicios. Un costo real es aquel en que ya se ha incurrido (un costo histórico o pasado), a diferencia del costo presupuestado, el cual es un costo predicho o pronosticado (un costo futuro).

2.9. Proyecto de inversión

(CÓRDOVA PADILLA, 2011)“Es una propuesta técnica y económica para resolver un problema de la sociedad utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles, mediante un documento escrito que comprende una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización”.

Los proyectos de inversión son un conjunto de actividades con objetivos y recorridos organizados buscando como fin la solución de problemas, los recursos para el cumplimiento de los propósitos pueden ser de carácter privado o público, es muy importante considerar que la planeación es indispensable en la elaboración de un proyecto.

2.10. Ingeniería del proyecto.

2.10.1. Definición

Según el sitio Web;(BUENAS TAREAS, 2010)Comprende los aspectos técnicos y de infraestructura que permitan el proceso de fabricación del producto o la prestación del servicio.

La ingeniería del proyecto tiene por objeto aportar la información que permita hacer una evaluación técnica del mismo y establecer las bases sobre las que se construirá e instalará la planta, en caso de que el proyecto resulte ser factible.

2.10.2. Fases de la Ingeniería del Proyecto.

La ingeniería del proyecto se realiza en tres fases:

- La primera, tiene por objeto obtener la información necesaria para la adopción de un proceso de producción adecuado.
- La segunda, la especificación de la maquinaria, el equipo y la obra civil que servirá para determinar la magnitud de la inversión y los costos de operación de la planta.
- La tercera consiste en elaborar el diseño detallado de la planta y hacer una estimación preliminar de la inversión y de los gastos de puesta en marcha de la planta.

2.11. Estudio de Mercado

2.11.1. Definición

(KOTLER & ARMSTRONG, 2013)“Es la información que se usa para identificar y definir oportunidades y problemas de mercado, para generar, afinar y evaluar actos de mercadotecnia, para vigilar la actuación de esta función y para perfeccionar la comprensión del proceso mercadotécnico”.

(CÓRDOVA PADILLA, 2011) Establece que:

El mercado es el punto de encuentro de oferentes con demandantes de un bien o servicio para llegar a acuerdos en relación con la calidad, cantidad y precio El estudio de mercado persigue los siguientes objetivos:

- Verificar que existe un mercado insatisfecho y que es viable, desde el punto de vista operativo, introducir en ese mercado el producto objeto de estudio.
- Demostrar que tecnológicamente es posible producirlo, una vez que se verificó que no existe impedimento alguno en el abastecimiento de todos los insumos necesarios para su producción.

- Demostrar que es económicamente rentable llevar a cabo su realización.

Un estudio de mercado debe servir para tener una noción clara de la cantidad de consumidores que habrán de adquirir el bien o servicio que se piensa vender, durante un período de mediano plazo y a qué precio están dispuestos a obtenerlo. El estudio de mercado va a indicar si las características y especificaciones del servicio o producto corresponden a las que desea comprar el cliente, indica qué tipo de clientes son los interesados, lo cual servirá para orientar de mejor manera el negocio, también el estudio de mercado nos dará la información en cuanto al precio apropiado para introducir el bien o el servicio y competir en el mercado.

2.11.2. Demanda

(CÓRDOVA PADILLA, 2011)“La demanda se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor (demanda individual) o por el conjunto de consumidores (demanda total o de mercado), en un momento determinado”.

2.11.3. Identificación de la Demanda

(FAO)El punto de partida para evaluar un proyecto debe ser la identificación de la demanda y de los posibles beneficios. La comprensión de estos factores es clave porque éstos determinan si la inversión en verdad se justifica, ya sea porque las personas quieran comprar el producto en el caso de proyectos destinados a la generación de ingresos, o debido a que la inversión contribuye a mejorar la calidad de vida, en el caso de proyectos sociales, medioambientales y de apoyo. El nivel de la demanda define la magnitud de la inversión y por consiguiente, el volumen de producción y los costos operativos, así como otras características como tecnología, ingredientes, estacionalidad.

El método para estimar la demanda variará según el producto o servicio ofrecido. El caso más sencillo es el de los productos no perecibles que cuentan con una amplia demanda por ejemplo, arroz, trigo y maíz, no obstante, también se debe analizar cómo determinar la demanda para productos perecibles, especializados o innovadores, así como, para servicios. Incluso aquellos proyectos cuyo objetivo no es la producción de bienes o servicios comerciales dependen de la demanda. La demanda puede no expresarse en términos monetarios, pero definitivamente ésta debe existir. En estos casos el desafío es identificar a los usuarios o beneficiarios potenciales y las alternativas con que éstos cuentan. En ocasiones puede incluso ser necesario estimar el valor de los beneficios que los usuarios reciben.

2.11.4. Proyección de la demanda

Según,(FLORES URIBE, 2010)Para conocer el comportamiento histórico de la demanda de un producto o servicio, es necesario recolectar toda la información relacionada con cantidades vendidas o producidas y sus precios de por lo menos un espacio de tiempo de cinco a siete años. Para estimar la demanda también se puede hacer utilizando un análisis de las estadísticas con las que se cuenta, se toma una muestra, de este resultado se podría tener una idea aproximada de las ventas.

2.11.5. Oferta

De acuerdo a,(GARCÍA FONSECA, 2011)“El comportamiento esperado respecto al abasto de satisfactores por la empresa o por la industria con respecto a variables como: precio del satisfactor, tecnología empleada, precios de los servicios producidos, riesgo e incertidumbre, etc., que se identifican como cantidades ofrecidas o por cantidad por producir y abastecer”.

2.11.6. Identificación de la oferta

Según un documento escrito por (CEPAL, www.cepal.org) Es establecer claramente la oferta actual del servicio, la cantidad posible de personas a atender, la calidad con que se entregan las prestaciones e identificar dificultades por las que atraviesa un servicio. Igualmente, permite establecer una racionalidad que apunta hacia la calidad y eficiencia de la oferta futura del proyecto.

2.11.7. Formas de pago

Es cualquier medio comúnmente aceptado en un mercado, un comercio, administración o cualquier institución, como forma para comprar bienes o contratar servicios.

La forma más utilizada es el dinero en efectivo (monedas y billetes), crédito, suplido por las tarjetas bancarias (de débito o de crédito), junto con las transferencias bancarias, cheques, giros, pagos y transferencias por internet y otras formas de pago entre empresas (pagarés, letras de cambio).

2.11.8. Macro y micro localización

El estudio de la localización consiste en identificar y analizar sus variables para determinar aquella que sea más conveniente y que ganancia puede producir para establecer el proyecto.

El problema de localización se puede dar en 2 etapas:

La primera etapa se refiere a la macro localización y consiste en decidir la zona general en donde se instalará la empresa o negocio; y la segunda etapa la micro localización en la que se elige el punto preciso, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente la empresa o negocio.

Para la macro como para la micro localización se debe considerar aspectos importantes como: facilidad de transporte, energía eléctrica,



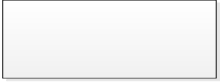

combustibles, agua, características topográficas, cercanía de terminales, aeropuertos, bomberos, recolección de basura y otros, que contribuyan al buen desenvolvimiento de las actividades.

2.11.9. Flujogramas

(GÓMEZ CARDONA, 2012) Es una herramienta valiosa que complementa y permite visualizar el conjunto de cada proceso a través de su respectivo diagrama de flujo. Esto es que al tener ya consolidado y tabulado cada proceso, procedemos a construir la secuencia lógica de su flujo, utilizando para el efecto la simbología universalmente aceptada, teniendo en cuenta que un diagrama de flujo, no es más que un dibujo en que se muestran las relaciones lógicas entre las diferentes partes de un conjunto o sistema (proceso) mediante la representación gráfica de una sucesión de hechos u operaciones (procedimientos).

Un diagrama de flujo o flujograma emplea símbolos y figuras para representar una etapa o un proceso, se usa en varias materias como la programación, la economía, los procesos industriales. Se utilizan símbolos con significados bien definidos que representan los pasos de un algoritmo, y también el flujo de ejecución mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de término, las flechas tienen que ser verticales u horizontales no puede haber inclinadas.

GráficoNº12: Simbología

Título: Simbología		
Fase	Nombre	Símbolo
	Inicio o finalización de proceso	
	Decisión	
	Proceso	
	Documento	

Elaborado por: La Autora

2.12. Misión

Según la organización(PNLPALERMO, 2013) la misión define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Para qué existe la organización?

Así como la visión es una imagen a futuro, la misión está enfocada en el presente. Es decir la misión responde a la pregunta: ¿Qué estás haciendo hoy? O ¿A qué te dedicas hoy?

2.13. Visión

(PNLPALERMO, 2013)Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser en el futuro como individuos.

El propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable.

La visión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización o quienes queremos ser en los próximos años? La visión está orientada hacia el futuro.

2.13.1. Presupuestos

(DEL RÍO GONZÁLEZ, 2009) “La estimación programada en forma sistemática, de las condiciones de operación y de los resultados a obtener por un organismo, en un período determinado. Es un conjunto de pronósticos referentes a un lapso precisado”.

Se llama presupuesto al cálculo anticipado de los ingresos y gastos de una actividad económica (personal, familiar, un negocio, una empresa, una oficina, un gobierno) durante un período, por lo general en forma anual. El presupuesto es el instrumento de desarrollo anual de las empresas o instituciones cuyos planes y programas se formulan por término de un año.

Elaborar un presupuesto permite establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos, para alcanzar estos fines, puede ser necesario incurrir en déficit (que los gastos superen a los ingresos) o, por el contrario, puede ser posible ahorrar, en cuyo caso el presupuesto presentará un superávit (los ingresos superan a los gastos).

2.13.2. Estrategias

(VAN HORNE & WACHOWICZ, 2009) La estrategia indica la manera en que una organización acopla sus propias capacidades con las oportunidades existentes en el mercado para alcanzar sus objetivos. En otras palabras, la estrategia describe cómo una organización puede crear valor para sus clientes diferenciándose al mismo tiempo

frente a sus competidores. Al formular estrategias, una organización debe entender primero su industria cabalmente.

(THOMPS, 2008)“Es importante porque es el resultado del pasado con proyección a alcanzar el futuro óptimo, una estrategia no puede perdurar todo el tiempo, depende de lo cambiante del mercado en que se encuentre la empresa”

2.13.3. Punto de equilibrio

(BAENA TORO, 2010)Expresa:Es una herramienta financiera que permite determinar el momento en el cual las ventas cubrirán exactamente los costos totales (fijos más variables), expresándose en unidades físicas, monetarias y de porcentaje. El punto de equilibrio determina la proporción de las utilidades o pérdidas de la empresa, cuando las ventas sean superiores o estén por debajo de este punto. Se convierten, por lo tanto, en un punto o nivel de referencia para el incremento de las utilidades o las pérdidas.

Es el punto en donde los ingresos totales recibidos se igualan a los costos de venta de un producto o de un servicio (IT = CT).

Si el producto puede ser vendido en mayores cantidades de las que arroja el punto de equilibrio tendremos entonces que la empresa percibirá beneficios. Si por el contrario, se encuentra por debajo del punto de equilibrio, tendrá pérdidas.

2.13.3.1. Método de unidades físicas

$$P.E.=\frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Precio Unitario de Venta} - \text{Costo Unitario Variable}}$$

2.13.3.2. Método de unidades monetarias

$$P.E. (\$)=\frac{\text{Costos Fijos}}{1-\frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas Totales}}}$$

2.13.3.3. Método del porcentaje

$$P.E.(%) = \frac{\text{Costos Fijos}}{\text{Ventas Totales} - \text{Costos Variables}} \times 100$$

2.13.4. Costo de oportunidad

En economía, el costo o coste de oportunidad o costo alternativo se refiere al costo de la inversión de los recursos disponibles, en una oportunidad económica, a costa de la mejor inversión alternativa disponible, o también el valor de la mejor opción no realizada. El término fue definido por Friedrich Von Wieser en su “Theorie der gesellschaftlichen Wirtschaft” (Teoría de la Economía Social).

Se refiere a aquello de lo que un agente se priva o renuncia cuando hace una elección o toma una decisión.

El coste o costo de oportunidad de una inversión es el valor descartado debido a la realización de la misma o también el coste de la no realización de la inversión. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto (o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades, por ejemplo, el alquiler de un terreno que tenemos a nuestra disposición o, por ejemplo, la dedicación de estos fondos a la compra de deuda pública, de rentabilidad y cobro garantizados). Este criterio es uno de los utilizados en las elecciones de inversión. En principio, el rendimiento es como mínimo igual al coste de oportunidad.

En finanzas, se refiere a la rentabilidad que tendría una inversión considerando el riesgo aceptado. Sirve para hacer valoraciones, contrastando el riesgo de las inversiones o la inmovilidad del activo.

2.13.5. Flujos de caja o flujos de efectivo

De acuerdo a, (DÍAZ MARTÍN, 2011) mide entradas y salidas de caja cuando éstas se producen, manejando en este sentido, la certeza de unos hechos concretos: dichas entradas y salidas de caja. De nada sirve una expectativa, por muy buena que sea mientras no se

materialice en caja. Se calcula sumando al resultado después de impuestos el valor de las amortizaciones: no sólo hemos ganado el beneficio, también hemos incrementado nuestro potencial económico al haber amortizado unas determinadas cantidades (debemos menos).

El flujo de caja es la acumulación neta de activos líquidos en un período determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez para una empresa.

2.13.6. Indicadores Financieros

2.13.6.1. Valor Actual Neto

De acuerdo a,(DÍAZ MARTÍN, 2011)“Es la diferencia entre los flujos de efectivo actualizados a una tasa de interés prefijado (tasa de referencia) y las inversiones actualizadas a esa misma tasa”

Un VAN positivo indica que la inversión en el proyecto produce beneficios superiores a los que podrían obtenerse invirtiendo la misma cantidad a la tasa de referencia. Su valor absoluto positivo es el incremento patrimonial actualizado que experimenta la empresa por acometer el proyecto, con lo que cuanto más alto sea, a igualdad de los demás indicadores, mejor será el proyecto que se pretende llevar a cabo. Podría decirse por eso, que es el indicador que mejor refleja la bondad económica del proyecto.

La fórmula que nos permite calcular el Valor Actual Neto es:

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

V_t representa los flujos de caja en cada período t .

I_0 es el valor del desembolso inicial de la inversión.

n es el número de períodos considerado.

k es el tipo de interés.

Si el proyecto no tiene riesgo, se tomará como referencia el tipo de la renta fija, de tal manera que con el VAN se estimará si la inversión es mejor que invertir en algo seguro, sin riesgo específico. En otros casos, se utilizará el coste de oportunidad.

2.13.6.2. Tasa Interna de Retorno

(VAN HORNE & WACHOWICZ, 2009) La tasa interna de retorno o tasa interna de rentabilidad (TIR) es la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo (FE) netos futuros de un proyecto de inversión con el flujo de salida inicial del proyecto.

La TIR puede utilizarse como indicador de la rentabilidad de un proyecto: a mayor TIR, mayor rentabilidad; así, se utiliza como uno de los criterios para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

2.13.6.3. Costo-Beneficio

El análisis de costo-beneficio es una técnica importante dentro del ámbito de la teoría de la decisión. Pretende determinar la conveniencia del proyecto mediante la enumeración y valoración posterior en términos monetarios de todos los costos y beneficios derivados directa e indirectamente de dicho proyecto. Este método se aplica a obras sociales, proyectos colectivos o individuales, empresas privadas, planes de negocios, entre otros, prestando atención a la importancia y cuantificación de sus consecuencias sociales y/o económicas.

El costo-beneficio es una lógica o razonamiento basado en el principio de obtener los mayores y mejores resultados al menor esfuerzo invertido, tanto por eficiencia técnica como por motivación humana. Se supone que todos los hechos y actos pueden evaluarse bajo esta lógica, aquellos dónde los beneficios superan el costo son exitosos, caso contrario fracasan.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

3.1. Presentación

El servicio que la microempresa va a brindar es efectuar pagos de servicios básicos personalizados a domicilio con calidad a precios justos y con agilidad. Un esmerado trato directo será la base de satisfacción a nuestros clientes donde como principal misión es ahorrar tiempo, evitar molestosas filas, maltrato, y permisos en los trabajos, quienes se verán beneficiados con el cumplimiento oportuno de estas obligaciones.

3.1.1. Objetivo general

Realizar un estudio de mercado para identificar la oferta y la demanda del proyecto en estudio a nivel del cantón Ibarra, para efectuar los respectivos análisis y proyecciones que contribuirán con la información base para los estudios posteriores.

3.1.2. Objetivos específicos

- Determinar la demanda y las preferencias del servicio.
- Establecer la oferta del servicio que ofrece la competencia.
- Determinar el precio de mercado del servicio.
- Establecer la demanda potencial a satisfacer.
- Formular estrategias de mercado que permitan el ingreso y posicionamiento en el mercado del servicio.
- Estimar el riesgo de aceptación en el mercado.

3.2. Mercado meta

Este servicio personalizado tendrá como cobertura el cantón Ibarra, su segmentación está de acuerdo con el cálculo de la muestra que se tomó en cuenta por grupo familiar tomando en consideración que todas las familias tienen las mismas posibilidades de adquirir este servicio personalizado, pues el precio está al alcance de cualquier conglomerado social, por lo tanto la segmentación está dada para los jefes o jefas de hogares quienes laboran.

Por otra parte, se considera que la mayoría de la población que requiere de estos servicios son empleados públicos y privados, quienes muchas veces entran en mora por no tener tiempo de pagar estos servicios en razón a que cumplen horarios rígidos.

3.3. Análisis de la demanda

Para el estudio de la demanda se tomó en consideración una encuesta realizada a la población del cantón Ibarra, relacionada con sus preferencias y necesidades y los servicios que desearían pagar de acuerdo a sus requerimientos y capacidad de pago. La mayoría de esta demanda se encuentra en los servidores públicos, trabajadores, empleados privados y comerciantes que son los que en realidad necesitan este servicio.

3.3.1. Cálculo de la demanda

Tabla N°11: Cálculo de la demanda

DEMANDA	MUESTRA	(%)	POBLACIÓN	NUMERO SERVICIOS	ANUAL	(%)
LUZ Y TV CABLE	15	4,00%	1812	2	43482	2,52%
LUZ Y TELÉFONO	11	3,00%	1359	2	32612	1,89%
LUZ Y AGUA	19	5,00%	2265	2	54353	3,14%
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	73	19,00%	8606	3	309811	17,92%
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	106	28,00%	12682	4	608751	35,22%
ANTERIOR MÁS IESS	97	25,00%	11324	5	679410	39,31%
NO REQUIERE EL SERVICIO	60	16,00%	7247			
TOTAL	381	100,00%	45294		1728419	100,00%

Elaborado por: La Autora

3.3.2. Proyección de la demanda.

Para la proyección de la demanda se utiliza la misma fórmula matemática de la proyección de la oferta, los datos de la demanda inicial son tomados de las encuestas y se proyecta utilizando la tasa de crecimiento poblacional de 1,90% valor considerado del último censo poblacional.

Para proyectar la demanda se utilizó la siguiente fórmula, la misma que se le conoce como tasa geométrica:

$$D_n = D_o(1+i)^n$$

Dónde:

D_o =Demanda inicial

i =Tasa de crecimiento anual promedio

n =Año proyectado

$$D_n = 43482(1+0,019)^1$$

$$D_n = 44308$$

Tabla N° 12: Demanda de servicios

DEMANDA DE SERVICIOS	(%)	Nro. Servicios	2014	2015	2016	2017	2018
LUZ y TV CABLE	2,52%	43482	44308	45150	46008	46882	47773
LUZ Y TELÉFONO	1,89%	32612	33231	33863	34506	35162	35830
LUZ Y AGUA	3,14%	54353	55386	56438	57510	58603	59716
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	17,92%	309811	315697	321696	327808	334036	340383
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	35,22%	608751	620318	632104	644114	656352	668822
ANTERIOR MÁS IESE	39,31%	679410	692319	705473	718877	732535	746454
	100,00	1728419	1761259	1794723	1828823	1863570	1898978

Elaborado por: La Autora

3.4. Análisis de la oferta

Es considerado un servicio nuevo en el cantón Ibarra, por el contrario, en las grandes ciudades ya existe este servicio, dando magníficos resultados, sin embargo para un estudio exacto se considera como

oferta el servicio de taxis aunque sus precios por un solo servicio se duplican o triplican razón por la cual no ha tenido mayor acogida por la población.

3.4.1. Cálculo de la oferta

Tabla N°13: Cálculo de la oferta

FORMA DE PAGO	MUESTRA	(%)	Nro.HOGARES	Nro. SERVICIOS ANUAL
DÉBITO BANCARIO	47	12%	5435	195670
ENCARGA A TERCERO	92	24%	10871	391340
PAGA AL BANCO	22	6%	2718	97835
	161		19023	684845

Elaborado por: La Autora

3.4.2. Proyección oferta

Para la oferta se consideró los pagos realizados mediante débito bancario automático, encargos a terceros, y los pagos personales en los bancos, se utiliza la misma fórmula matemática de la proyección de la demanda, por lo que será necesario escribir la siguiente igualdad, denominada tasa geométrica.

$$O_n = O_o(1+i)^n$$

Aquí un ejemplo con la finalidad de clarificar como se emplea la fórmula.

Servicio: Luz y Tv Cable

$$O_n = 17229(1+0,019)^1$$

$$O_n = 17556$$

Tabla N° 14: Oferta de servicios

OFERTA DE SERVICIOS	(%)	Nro. Servicios	2014	2015	2016	2017	2018
LUZ y TV CABLE	2,52%	17229	17556	17890	18230	18576	18929
LUZ Y TELÉFONO	1,89%	12922	13167	13417	13672	13932	14197
LUZ Y AGUA	3,14%	21536	21945	22362	22787	23220	23661
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	17,92%	122755	125088	127464	129886	132354	134869
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	35,22%	241203	245786	250456	255215	260064	265005
ANTERIOR MÁS IESS	39,31%	269200	274315	279527	284838	290250	295765
	100,00%	684845	697857	711117	724628	738396	752425

Elaborado por: La Autora

3.5. Determinación de la demanda insatisfecha

Para determinar la existencia de la demanda insatisfecha, se debe realizar la comparación de los datos obtenidos de la demanda y la oferta de servicios personalizados, todos estos resultados son tomados de las encuestas efectuadas a la población del cantón Ibarra.

Tabla N° 15: Demanda insatisfecha

DEMANDA SERVICIOS	No.	2014	2015	2016	2017	2018
LUZ y TV CABLE						
Demanda	43482	44308	45150	46008	46882	47773
(-) Oferta	17229	17556	17890	18230	18576	18929
Demanda Insatisfecha	26253	26752	27261	27778	28306	28844
LUZ Y TELÉFONO						
Demanda	32612	33231	33863	34506	35162	35830
(-) Oferta	12922	13167	13417	13672	13932	14197
Demanda Insatisfecha	19690	20064	20445	20834	21230	21633
LUZ Y AGUA						
Demanda	54353	55386	56438	57510	58603	59716
(-) Oferta	21536	21945	22362	22787	23220	23661
Demanda Insatisfecha	32817	33440	34076	34723	35383	36055
LUZ, TELÉFONO Y AGUA						
Demanda	309811	315697	321696	327808	334036	340383
(-) Oferta	122755	125088	127464	129886	132354	134869
Demanda Insatisfecha	187056	190610	194231	197922	201682	205514
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE						

Demanda	608751	620318	632104	644114	656352	668822
(-) Oferta	241203	245786	250456	255215	260064	265005
Demanda Insatisfecha	367548	374531	381647	388899	396288	403817
ANTERIOR MÁS IESS						
Demanda	679410	692319	705473	718877	732535	746454
(-) Oferta	269200	274315	279527	284838	290250	295765
Demanda Insatisfecha	410210	418004	425946	434039	442286	450689

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 16: Resumen demanda insatisfecha

SERVICIO	DEMANDA	OFERTA	DEMANDA INSATISFECHA				
			2014	2015	2016	2017	2018
Luz y cable	43482	17229	26253	26752	27260	27778	28306
Luz y teléfono	32612	12922	19690	20064	20445	20834	21230
Luz y agua	54353	21536	32817	33441	34076	34723	35383
Luz, teléfono, y agua	309811	122755	187056	190610	194232	197922	201683
Luz, teléfono, agua y cable	608751	241203	367548	374531	381648	388899	396288
Anterior más less	679410	269200	410210	418004	425946	434039	442286

Elaborado por: La Autora

3.6. Demanda potencial

La empresa pretende dirigirse al 7% de la demanda insatisfecha, pues no existe ningún riesgo en el mercado porque es un servicio nuevo que tiene aceptación, con el crecimiento de la empresa también se aumentará el volumen de servicios a satisfacer.

Tabla Nº 17: Demanda real

OFERTA DE SERVICIOS	DEMANDA INSATISFECHA	(%)	D.REAL	VALOR	TOTAL
LUZ y TV CABLE	26253	7%	1838	0,75	1378
LUZ Y TELÉFONO	19690	7%	1378	0,75	1034
LUZ Y AGUA	32817	7%	2297	0,75	1723
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	187056	7%	13094	0,75	9820
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	367548	7%	25728	0,75	19296
ANTERIOR MÁS IESS	410210	7%	28715	0,75	21536
	1043574		73050		54788

Elaborado por: La Autora

3.7. Precio

El resultado de los precios está dado en función de las encuestas realizadas a la población del cantón Ibarra en concordancia con este estudio se escoge los precios más justos y su proyección se realiza de acuerdo a la inflación del 2012 que es 4,16 %.

Tabla Nº 18: Precio por cada servicio

PRECIO POR CADA SERVICIO	2014	2015	2016	2017	2018
ENERGÍA ELÉCTRICA	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88
AGUA POTABLE	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88
TELÉFONO	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88
TV CABLE	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88
OTROS	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88

Elaborado por: La Autora

3.8. Comercialización

3.8.1. Estrategias de precio

La estrategia del precio está dada en función de la competencia denominando así a bancos, cooperativas, mutualistas, quienes cobran al usuario por este servicio. La microempresa mantendrá relación directa con los usuarios brindando confianza y seguridad.

3.8.2. Estrategia de publicidad.

La publicidad es más inversión que gasto, por tanto la microempresa tiene presupuestado varios rubros en publicidad, para dar a conocer las bondades del servicio personalizado en las que se encuentran propagandas en radio, prensa, hojas volantes y la apertura de una página WEB, que le permita interrelacionarse con toda clase de clientes.

3.8.3. Estrategia de plaza.

La plaza principal está relacionada con comerciantes que no pueden cerrar sus negocios, empleados públicos que no pueden abandonar

sus sitios de trabajo, para pagar los servicios básicos, empleados y trabajadores privados que aún sus horarios de trabajo son más estrictos y exigentes, para lo cual como estrategia se plantea hacer convenios con asociaciones y sindicatos de empleados y obreros.

3.8.4. Estrategia del servicio

El servicio será personalizado para los usuarios que vivan en el perímetro urbano, que son quienes han aceptado este servicio en mayor proporción, ofreciendo puntualidad y responsabilidad en el servicio, cumpliendo con los acuerdos establecidos.

3.8.5. Conclusión del estudio

Con ayuda del estudio de mercado se logra establecer tanto oferta como demanda y se proyecta a cinco años, estimando de esta manera a quiénes se va a ofrecer el servicio, en este caso los clientes son los profesionales y comerciantes, debido a que su horario laboral es rígido.

Por ser un servicio nuevo en el cantón, la empresa tiene la capacidad de atender a los usuarios interesados en recibir estos servicios personalizados en un 7%, y brindar la ayuda necesaria para lograr en ellos confianza y credibilidad.

El estudio de mercado refleja que existe demanda potencial a satisfacer, es por esto, que se determina la factibilidad de la microempresa dedicada a efectuar los pagos básicos, ya que existe aceptación por parte de la población.

En cuanto a las estrategias de comercialización estarán: precios bajos, la publicidad en los diferentes medios de comunicación, captar los clientes potenciales, y también está el servicio personalizado que se ofrecerá a los usuarios, todos estos aspectos serán un inicio positivo y favorecedor para la empresa.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

4.1. Introducción

El desarrollo del estudio técnico del proyecto tiene como base fundamental los resultados alcanzados en el estudio de mercado efectuado anteriormente. En esta parte del estudio se determinan varios aspectos técnicos como son: localización del proyecto, tamaño de la microempresa productiva propuesta, aspectos técnicos o de ingeniería, presupuesto técnico, inversiones fijas, variables, requeridas para el funcionamiento del proyecto.

4.2. Tamaño del proyecto

La capacidad real del proyecto denominado pago de servicios básicos para el año 2014 iniciará cubriendo el 92,75% de la capacidad instalada teniendo un crecimiento anual, hasta utilizar el 100 % de capacidad máxima en el quinto año.

Tabla Nº 19: Demanda potencial

AÑO	SERVICIOS	TOTAL	PORCENTAJE
2014	73050	73050	92,75%
2015	74438	74438	94,51%
2016	75852	75852	96,31%
2017	77294	77294	98,14%
2018	78762	78762	100,00%

Elaborado por: La Autora

4.3. Localización del proyecto

El estudio de localización del proyecto plantea dos niveles en el proceso de decisión por el lugar apropiado de la nueva unidad productiva propuesta: la macro y micro localización.

4.3.1. Macrolocalización

El proyecto a ejecutarse estará ubicado al norte del Ecuador, en la Provincia de Imbabura, cantón San Miguel de Ibarra, parroquia San Francisco tiene la siguiente macro localización:

Tabla Nº 20: Características principales de la provincia

PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA PROVINCIA DE IMBABURA		
PAÍS	Ecuador	
PROVINCIA	Imbabura	
UBICACIÓN	Norte del país	
SUPERFICIE	4.608.68 Km ²	
POBLACIÓN	398.244 habitantes (Censo 2010)	
ORGANIZACIÓN TERRITORIAL	6 cantones, 13 parroquias urbanas y 36 parroquias rurales	
CANTONES	Ibarra, Antonio Ante, Cotacachi, Otavalo, Pimampiro y Urcuquí	
IDIOMAS	Español y Kichwa	
ETNIAS	Indígenas, afroecuatorianos, mestizos y blancos	
COORDENADAS	Latitud	00° 07' y 00° 52' Norte
	Longitud	77° 48' y 79° 12' Oeste
	Altitud	200 – 4.939 m.s.n.m
LÍMITES	Norte	El Carchi
	Sur	Pichincha
	Este	Sucumbíos
	Oeste	Esmeraldas

Fuente: INEC, IGM.

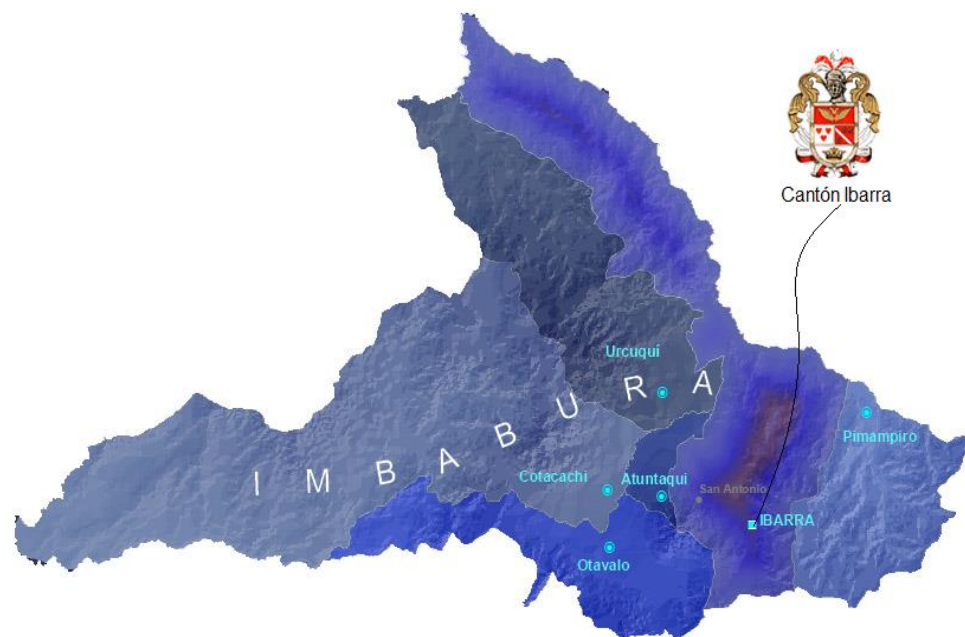
Elaborado por: La Autora

Ibarra, es la capital de la provincia de Imbabura denominada Ciudad Blanca, cuenta con clima cálido, posee además recursos turísticos

como el lago Yahuarcocha, también lugares para ser recorridos y visitados por propios y extraños, lo que implica que la ciudad obtenga ingresos económicos dado que se realiza continuamente el comercio, tanto en gastronomía, transporte, compras en general lo que le ha permitido un desarrollo sostenido en los últimos años.

La ciudad de Ibarra está ubicada en la zona norte de Ecuador, a 115 km al noreste de Quito y 125 km al sur de Tulcán. Su clima es subtropical de tierras altas, su temperatura oscila entre 12° y los 32°, con una población de 153.256 habitantes aproximadamente según el Censo del año 2010, Población Urbana 139.721, Población Rural 41.453 con una Altitud de 2.192 metros, Latitud: 00° 21' N y su Longitud: 078° 07' O.

GráficoNº 13: Macro localización del proyecto



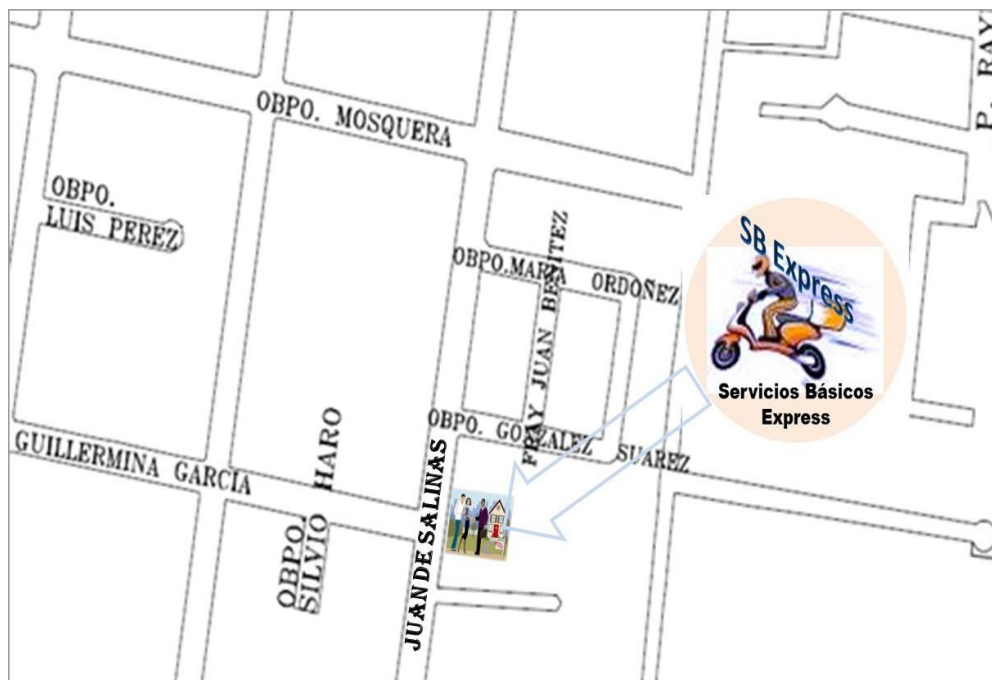
Elaborado por: La Autora

4.3.2. Micro localización

La microempresa estará situada en el barrio Don Bosco, de la ciudad de Ibarra, entre las calles Juan de Salinas y Guillermina García, es un sector que ha crecido comercialmente y está cerca de establecimientos públicos como la Unidad Educativa Teodoro Gómez,

Unidad Educativa Sánchez y Cifuentes, bancos, cooperativas y centros comerciales, esto en el sector este del centro de la ciudad de Ibarra.

GráficoNº 14: Micro localización



Elaborado por: La Autora

Ubicación: Se encuentra ubicada en las calles: Juan de Salinas y Guillermina García.

Servicios básicos: El lugar cuenta con: agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, teléfono, internet, TV por cable.

Transporte: Cuenta con todos los servicios de transporte público y privado.

Vías: Las vías de acceso son de primer orden, con aceras amplias y con un parqueadero suficiente.

Perímetro comercial: Está dentro de este perímetro, zona comercial, donde se encuentran los principales bancos, en el centro a seis

cuadras está el mercado Amazonas, también está cerca al parque Vicente Ponce y la iglesia La Basílica de la Dolorosa.

Tabla Nº 21: Matriz de factores

MATRIZ DE FACTORES	
FACTOR	CALIFICACIÓN
Facilidad de vías de acceso	10
Medios de transporte	9
Fuentes de abastecimiento	9
Servicios de apoyo	10
Cercanía a mercado meta	8
Infraestructura	9
Disponibilidad de servicios básicos	8
Disponibilidad de servicios bancarios	10
Disponibilidad de medios de comunicación	9
Disponibilidad de servicios de seguridad	8
TOTAL SOBRE 100	90

Elaborado por: La Autora

4.4. Proceso operativo

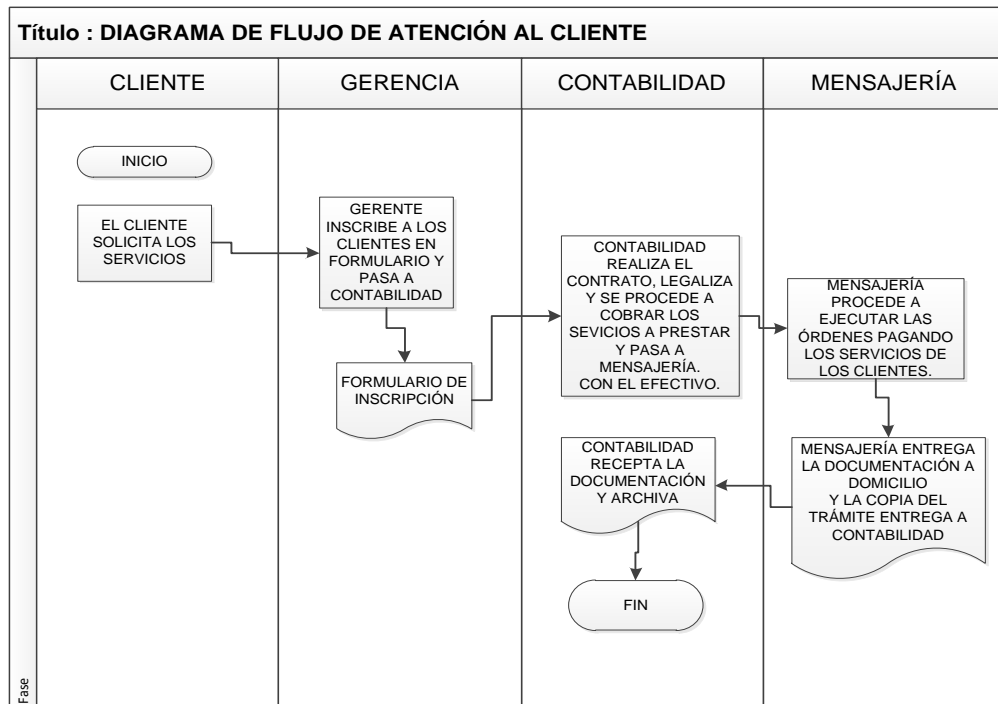
4.4.1. Flujogramas del proceso

La microempresa tendrá los siguientes procesos de aplicación en el área operativa y comercial, siendo:

En el diagrama de flujo se detalla todos los pasos que se siguen en cada proceso mencionado a continuación con la finalidad de determinar las distintas actividades a realizarse.

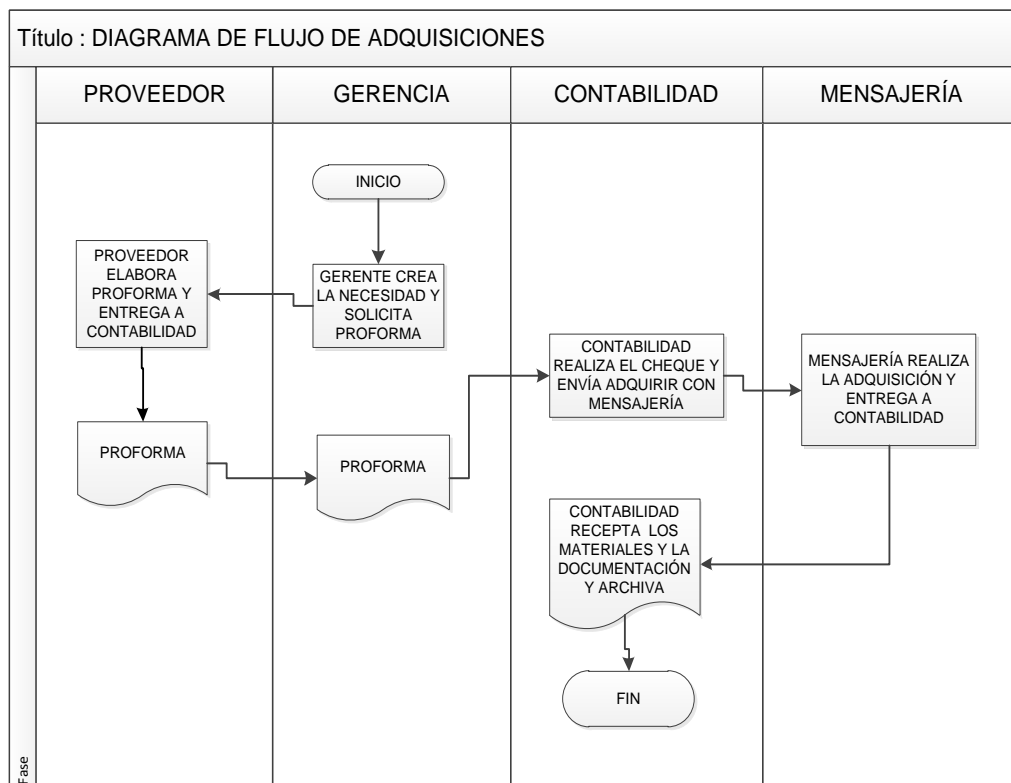
La simbología a utilizarse para representar las operaciones efectuadas en cada actividad es la siguiente:

GráficoNº15: Flujograma de procesos



Elaborado por: La Autora

GráficoNº16: Diagrama de flujo de adquisiciones



Elaborado por: La Autora

4.5. Determinación del presupuesto técnico

4.5.1. Inversión fija

La inversión fija corresponde a los activos fijos requeridos para la puesta en marcha del proyecto de creación de una microempresa dedicada a efectuar pagos de servicios básicos personalizados, se debe mencionar que, para la construcción de la empresa se cuenta con espacio físico propio, el cual se adaptará a las necesidades y requerimientos en bien de los usuarios.

A continuación se presenta el detalle de los activos fijos:

Tabla Nº 22: Activo fijo - Terreno

TERRENO			
DESCRIPCIÓN	ÁREA(m ²)	P. UNITARIO	VALOR TOTAL
Terreno	50	250,00	12500,00
	TOTAL		12500,00

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 23: Activo fijo - Edificio

EDIFICIO			
DESCRIPCIÓN	ÁREA(m ²)	P. UNITARIO	VALOR TOTAL
Edificio	34	300,00	10200,00
	TOTAL		10200,00

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 24: Activo fijo – Bienes muebles y enseres

BIENES MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio rectangular	1	200,00	200,00
Escritorios para estaciones de oficina	2	225,00	450,00
Sillas estáticas	6	35,00	210,00
Sillas no estáticas	3	85,00	255,00
Sofá tres espacios para sala	1	250,00	250,00
Archivadores aéreos	2	115,90	231,80
	TOTAL		1596,80

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 25: Activo fijo – Equipos de oficina

EQUIPOS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Routers	1	40,00	40,00
Teléfono	3	55,00	165,00
Telefax	1	115,00	115,00
Escáner	1	77,99	77,99
	TOTAL		397,99

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 26: Activo fijo - Equipo y paquetes informáticos

EQUIPOS Y PAQUETES INFORMÁTICOS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadoras marca Acer	2	825,99	1651,98
Impresora multifuncional	2	113,99	227,98
Paquete informático SIAC	1	300,00	300,00
	TOTAL		2179,96

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 27: Activo fijo – Equipos de seguridad

EQUIPOS DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Extintor de incendios	2	35,00	70,00
Alarma	1	1268,33	1268,33
G.P.S.	2	120,00	240,00
	TOTAL		1578,33

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 28: Activo fijo - Vehículos

VEHÍCULOS			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Motos (Pasola)	2	1800,00	3600,00
Elaborado por: La Autora	TOTAL	1800,00	3600,00

4.5.2. Reinversión

La reinversión en equipos de computación se realizará en el tercer año, fecha en la que termina la vida útil de los paquetes informáticos y se reinvertirán de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla N°29: Reinversión – Equipos y paquetes informáticos

Equipos y Paquetes Informáticos REINVERSIÓN TERCER AÑO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Computadoras marca Acer	2	860,35	1720,70
Impresora multifuncional	2	118,73	237,46
Paquete informático SIAC	1	312,48	312,48
	TOTAL		2270,64

Elaborado por: La Autora

4.5.3. Inversión total del proyecto

La inversión total que se necesita para la microempresa de pago de servicios básicos personalizados es la siguiente:

Tabla N° 30: Resumen de inversiones

RESUMEN DE INVERSIONES		
ACTIVOS	Nro. TABLA	VALOR
Terreno	Tabla 22	12500,00
Edificio	Tabla 23	10200,00
Bienes Muebles y Enseres	Tabla 24	1596,80
Equipos de Oficina	Tabla 25	397,99
Equipos y Paquetes Informáticos	Tabla 26	2179,96
Vehículos	Tabla 28	3600,00
Equipos de Seguridad	Tabla 27	1578,33
Total de Activos \$		32053,08
Capital de Trabajo	Tabla 34	2946,92
TOTAL		35000,00

Elaborado por: La Autora

4.6. Capital de trabajo

4.6.1. Inversión variable

Entre los rubros que conforman este tipo de inversión, denominada también capital de trabajo, se encuentran:

4.6.1.1. Mano de obra operativa

Comprende dos empleados que se encargan del pago de los servicios básicos personalizados de todos los clientes.

4.6.1.2. Costos indirectos de operación

Estos costos indirectos se refieren a los insumos, materiales y servicios que se necesitan para el área operativa.

4.6.1.3. Gastos administrativos

En este rubro están los puestos de Gerencia y Contabilidad que se encargan del área administrativa financiera de la microempresa, además se toma en cuenta los servicios y materiales que se necesitan para desarrollar las actividades en esta área, como son: servicios de luz, agua, teléfono, materiales de aseo, suministros entre otros.

4.6.2. Componentes del capital de trabajo

4.6.2.1. Proyección de gastos administrativos

Tabla N°31: Proyección de gastos administrativos

PROYECCIÓN GASTOS ADMINISTRATIVOS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Materiales de Aseo	107,40	111,87	116,52	121,37	126,42
Servicios Básicos	992,40	1072,87	1160,36	1255,50	1358,99
Materiales de Oficina	84,00	87,51	91,17	94,98	98,95
Gastos Constitución	1250,00				
Sueldos Administrativos	15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53
TOTAL	17506,69	18909,01	20768,48	22812,33	25058,89

Elaborado por: La Autora

4.6.2.2. Proyección de gastos ventas

Tabla Nº 32: Proyección de gastos en ventas

PROYECCIÓN GASTOS VENTAS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos de Publicidad	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
TOTAL	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 33: Resumen de costos y gastos anuales

RESUMEN DE COSTOS Y GASTOS ANUAL					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Proyección Costos Operativos	11664,04	13606,49	14969,27	16468,62	18118,23
Proyección Gastos Administrativos	17506,69	18909,01	20768,48	22812,33	25058,89
Proyección Gastos Ventas	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
Proyección Gastos Financieros	1532,31	1256,75	949,30	606,27	223,54
TOTAL	35363,04	38042,81	41135,27	44520,48	48226,67

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 34: Resumen de capital de trabajo

RESUMEN DEL CAPITAL DE TRABAJO				
DESCRIPCIÓN	MENSUAL	BI MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
Costos Operativos	972,00	1944,01	5832,02	11664,04
Proyección Gastos Administrativos	1458,89	2917,78	8753,35	17506,69
Proyección Gastos Ventas	388,33	776,67	2330,00	4660,00
Proyección Gastos Financieros	127,69	255,39	766,16	1532,31
TOTAL	2946,92	5893,84	17681,52	35363,04

Elaborado por: La Autora

El capital de trabajo está calculado de manera mensual para asegurar el pago de obligaciones, mientras comienza a generar ganancias el proyecto, y se encuentra detallado en la tabla anterior cuyo valor es de USD 2946,92.

4.7. Financiamiento

A continuación se presenta la estructura del capital, donde el 57,14% es aporte propio y el 42,86 % es financiado.

Tabla Nº 35: Estructura del capital

CAPITAL		
DESCRIPCIÓN	VALOR	%
Capital Propio	20000,00	57,14
Capital Financiado	15000,00	42,86
TOTAL	35000,00	100,00

Elaborado por: La Autora

4.8. Determinación de la mano de obra administrativa y operativa.

La microempresa requiere de mano de obra experimentada y calificada en el área operativa y administrativa, con esto se busca garantizar el servicio personalizado.

Tabla Nº 36: Sueldos personal

CANTIDAD	PERSONAL	SALARIO BÁSICO UNIFICADO 2013	TOTAL MENSUAL
Área Administrativa			
1	Gerente-Propietario	600,00	600,00
1	Contador	328,10	328,10
Área Operativa			
2	Mensajeros	320,40	640,80

Fuente MRL.

Elaborado por: La Autora

CAPÍTULO V

ESTUDIO ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1. Introducción

El estudio económico financiero es la sistematización contable, financiera y económica de los estudios de mercado y técnico, para posteriormente realizar el estudio administrativo que facilitan la verificación de los resultados que genera el proyecto, al igual que la liquidez para cumplir con sus obligaciones operacionales, administrativas, ventas y financieras.

Este estudio demuestra la rentabilidad, se presentan tres presupuestos: ventas, inversión, costos y gastos que están en relación con los capítulos desarrollados anteriormente, también se debe evaluar el proyecto para lo cual se utiliza indicadores financieros como: TIR, VAN, costo beneficio, período de recuperación de la inversión y punto de equilibrio, con la finalidad de determinar la factibilidad del proyecto, todo este análisis nos permite hacer cambios o correcciones dado el caso: comprar equipos más económicos, vender más, entre otros.

5.2. Presupuesto de ingresos y egresos

5.2.1. Presupuesto de ingresos por venta de servicios

Para la determinación del ingreso por venta de los diferentes servicios que facilitarán el pago de servicios básicos como: consumo de energía eléctrica, agua potable, servicios de telefonía, TV cable, se estableció el volumen de ventas y el precio de venta obtenido del estudio de mercado en coherencia con los costos y gastos detallados en el estudio técnico y validado en el estudio financiero, cuyos valores son:

Tabla Nº 37: Ingresos por venta de servicios

SERVICIOS					
RUBROS	2014	2015	2016	2017	2018
Cantidad	73050	74438	75852	77294	78762
Precio	0,75	0,78	0,81	0,85	0,88
TOTAL	54787,62	58151,06	61720,97	65510,05	69531,74

Elaborado por: La Autora

La proyección futura de ventas se realiza tomando en cuenta el porcentaje de 1,90% que es el crecimiento poblacional de nuestro país obtenido en el Censo que se efectuó en el año 2010. La demanda del proyecto tiene la capacidad de cubrir el 7 % de la demanda total insatisfecha, considerando que es un servicio nuevo en la localidad; la proyección de precios está en proporción con la inflación del año 2012.

5.2.2. Mano de obra operativa.

La microempresa de pago de servicios básicos tendrá dos mensajeros que tengan experiencia en labores similares, los cuales van a recibir una remuneración mensual que comprende: remuneración básica unificada y los beneficios adicionales como: aporte IESS, fondo de reserva, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, vacaciones. Los salarios del personal, tendrá un aumento del 10 % por cada año de acuerdo al comportamiento histórico de sueldos.

Tabla Nº 38: Gastos personal operativo

GASTOS PERSONAL OPERATIVO						
SUELDO MENSUAL						
PERSONAL	Cod. MRL	2014	2015	2016	2017	2018
Mensajero 1	1910000000034	352,44	387,68	426,45	469,10	516,01
Mensajero 2	1910000000034	352,44	387,68	426,45	469,10	516,01
MENSUAL		704,88	775,37	852,90	938,20	1032,01
ANUAL		8458,56	9304,42	10234,86	11258,34	12384,18
SUELDO ANUAL						
DESCRIPCIÓN		2014	2015	2016	2017	2018
Salario Básico Unificado		8458,56	9304,42	10234,86	11258,34	12384,18
Vacaciones		352,44	387,68	426,45	469,10	516,01
Aporte Patronal		1027,72	1130,49	1243,54	1367,89	1504,68
Fondos de Reserva		-	775,06	852,56	937,82	1031,60
Décimo Tercero		704,88	775,37	852,90	938,20	1032,01
Décimo Cuarto		699,60	769,56	846,52	931,17	1024,28
TOTAL		11243,20	13142,57	14456,83	15902,51	17492,76

Elaborado por: La Autora

La tasa promedio de incremento salarial representa el 0,10 = 10 % de acuerdo a datos históricos reflejados en la siguiente tabla.

Tabla Nº 39: Crecimiento histórico salarial

AÑO	CRECIMIENTO HISTÓRICO SALARIAL	$\% = \frac{Q_n}{Q_0}$
2008	200	
2009	218	0.09
2010	240	0.10
2011	264	0.10
2012	292	0.11
2013	318	0.09
SUBTOTAL		$\sum i = 0,49$
TOTAL		% = 0,10

Elaborado por: La Autora

5.2.3. Costos indirectos operativos

Para la prestación de servicios de la microempresa se consideran como costos indirectos operativos a: combustibles, lubricantes, filtros y neumáticos.

Para determinar los costos indirectos de operación en los años futuros, se consideró la inflación del 4.16 %, que se registró en el año 2012.

Tabla Nº 40: Costos de operación

COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES					
RUBROS	2014	2015	2016	2017	2018
Combustible					
Cantidad	45,00	47,25	49,61	52,09	54,70
Precio	1,48	1,54	1,61	1,67	1,74
Total	66,60	72,83	79,66	87,12	95,28
Lubricantes					
Cantidad	7,50	7,88	8,27	8,68	9,12
Precio	23,50	24,71	25,98	27,31	28,72
Total	176,25	194,57	214,80	237,14	261,79
Filtro					
Cantidad	6,00	6,30	6,93	7,62	8,39
Precio	3,00	3,15	3,32	3,49	3,67
Total	18,00	19,87	22,98	26,58	30,74
Neumáticos					
Cantidad	4,00	4,20	4,41	4,63	4,86
Precio	40,00	42,06	44,22	46,49	48,88
Total	160,00	176,64	195,00	215,27	237,66
TOTAL	420,85	463,92	512,44	566,11	625,47

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 41: Proyección de costos de operación

PROYECCIÓN DE COSTOS OPERATIVOS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Combustibles y Lubricantes	420,85	463,92	512,44	566,11	625,47
Sueldos Operativos	11243,20	13142,57	14456,83	15902,51	17492,76
TOTAL	11664,04	13606,49	14969,27	16468,62	18118,23

Elaborado por: La Autora

5.2.4. Gastos del proyecto

5.2.4.1. Gastos administrativos

Los gastos administrativos contendrán los sueldos y salarios del personal, con un aumento del 10 % por cada año.

Tabla Nº 42: Sueldos y beneficios administrativos

GASTOS PERSONAL ADMINISTRATIVO						
SUELDO MENSUAL						
PERSONAL	Nro. Act.MRL	2014	2015	2016	2017	2018
Gerente		600,00	660,00	726,00	798,60	878,46
Contadora	1910000000012	360,91	397,00	436,70	480,37	528,41
MENSUAL		960,91	1057,00	1162,70	1278,97	1406,87
ANUAL		11530,92	12684,01	13952,41	15347,65	16882,42
SUELDO ANUAL						
DESCRIPCIÓN		2014	2015	2016	2017	2018
Salario Básico Unificado		11530,92	12684,01	13952,41	15347,65	16882,42
Vacaciones		480,46	528,50	581,35	639,49	703,43
Aporte Patronal		1401,01	1541,11	1695,22	1864,74	2051,21
Fondos de Reserva		-	1056,58	1162,24	1278,46	1406,31
Décimo Tercero		960,91	1057,00	1162,70	1278,97	1406,87
Décimo Cuarto		699,60	769,56	846,52	931,17	1024,28
TOTAL		15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 43: Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS					
RUBROS	2014	2015	2016	2017	2018
Agua Potable					
Cantidad (m ³)	60,00	63,00	66,15	69,46	72,93
Precio	0,12	0,12	0,13	0,14	0,14
Valor mensual	7,20	7,87	8,61	9,42	10,30
ANUAL	86,40	94,49	103,35	113,03	123,62
Energía Eléctrica					
Cantidad (KW)	300	315,00	330,75	347,29	364,65
Precio	0,07	0,07	0,08	0,08	0,08
Valor mensual	21,00	22,97	25,12	27,47	30,05
ANUAL	252,00	275,61	301,43	329,66	360,55
Teléfono					
Cantidad (minutos)	690,00	724,50	760,73	798,76	838,70
Precio	0,05	0,05	0,05	0,06	0,06
Valor mensual	34,50	37,73	41,27	45,13	49,36
ANUAL	414,00	452,78	495,20	541,59	592,33
Internet					
Valor (plan) mensual	20,00	20,83	21,70	22,60	23,54
ANUAL	240,00	249,98	260,38	271,22	282,50
TOTAL	992,40	1072,87	1160,36	1255,50	1358,99

Elaborado por: La Autora

Los servicios básicos y los suministros reflejan un incremento por inflación del 4.16 % para cada año.

Tabla Nº 44: Suministros de oficina

MATERIALES DE OFICINA					
AÑOS	2014	2015	2016	2017	2018
<i>Carpetas archivadoras</i>					
Cantidad	6	6	6	6	6
Valor Unitario	1,50	1,56	1,63	1,70	1,77
Valor anual	9,00	9,37	9,76	10,17	10,59
<i>Bolígrafos</i>					
Cantidad	7	7	7	7	7
Valor Unitario	0,25	0,26	0,28	0,29	0,31
Valor anual	1,75	1,84	1,94	2,04	2,14
<i>Papel Bond</i>					
Cantidad (resmas)	4	4	4	4	4
Valor Unitario	4,25	4,43	4,61	4,80	5,00
Valor anual	17,00	17,71	18,44	19,21	20,01
<i>Grapadora</i>					
Cantidad	3	3	3	3	3
Valor Unitario	1,25	1,30	1,36	1,41	1,47
Valor anual	3,75	3,91	4,07	4,24	4,41
<i>Perforadora</i>					
Cantidad	3	3	3	3	3
Valor Unitario	1,25	1,30	1,36	1,41	1,47
Valor anual	3,75	3,91	4,07	4,24	4,41
<i>Agendas</i>					
Cantidad	2	2	2	2	2
Valor Unitario	5,00	5,21	5,42	5,65	5,89
Valor anual	10,00	10,42	10,85	11,30	11,77
<i>Papel Fax</i>					
Cantidad (hojas)	25	25	25	25	25
Valor Unitario	0,15	0,16	0,16	0,17	0,18
Valor anual	3,75	3,91	4,07	4,24	4,41
<i>Otros</i>					
Cantidad	1	1	1	1	1
Valor Unitario	35,00	36,46	37,97	39,55	41,20
Valor anual	35,00	36,46	37,97	39,55	41,20
TOTAL	84,00	87,51	91,17	94,98	98,95

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 45: Materiales de aseo

MATERIALES DE ASEO					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Escobas					
Cantidad	12	12	12	12	12
Valor Unitario	3,00	3,12	3,25	3,39	3,53
Valor anual	36,00	37,50	39,06	40,68	42,37
Trapeador					
Cantidad	12	12	12	12	12
Valor Unitario	4,00	4,17	4,34	4,52	4,71
Valor anual	48,00	50,00	52,08	54,24	56,50
Desinfectante					
Cantidad	2	2	2	2	2
Valor Unitario	2,00	2,08	2,17	2,26	2,35
Valor anual	4,00	4,17	4,34	4,52	4,71
Recogedor					
Cantidad	1	1	1	1	1
Valor Unitario	5,00	5,21	5,42	5,65	5,89
Valor anual	5,00	5,21	5,42	5,65	5,89
Vileda					
Cantidad	12	12	12	12	12
Valor Unitario	1,20	1,25	1,30	1,36	1,41
Valor anual	14,40	15,00	15,62	16,27	16,95
TOTAL	107,40	111,87	116,52	121,37	126,42

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 46: Costos de patentes y registro

DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Obtención de R.U.C.	50	50
Obtención de R.U.P.	50	50
Patente Municipal	200	200
Permiso funcionamiento	750	750
Inscripción en el registro de la propiedad	160	160
Permiso Bomberos	40	40
TOTAL		1.250,00

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 47: Resumen de gastos administrativos

PROYECCIÓN GASTOS ADMINISTRATIVOS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Materiales de Aseo	107,40	111,87	116,52	121,37	126,42
Servicios Básicos	992,40	1072,87	1160,36	1255,50	1358,99
Materiales de Oficina	84,00	87,51	91,17	94,98	98,95
Gastos Constitución	1250,00				
Sueldos Administrativos	15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53
TOTAL	17506,69	18909,01	20768,48	22812,33	25058,89

Elaborado por: La Autora

5.2.4.2. Gastos de ventas

Los gastos de ventas están relacionados con los egresos por publicidad y propaganda.

Tabla Nº 48: Gastos publicidad

GASTOS DE PUBLICIDAD					
RUBROS	2014	2015	2016	2017	2018
Publicidad AER					
Cantidad(2 cuñas diarias)	1000	1000	1000	1000	1000
Valor Unitario	1,50	1,56	1,63	1,70	1,77
Valor Anual	1500,00	1562,40	1627,40	1695,10	1765,61
Página WEB					
Cantidad	1				
Valor Unitario	560,00				
Valor Anual	560,00				
Materiales POP					
Cantidad	1000	1000	1000	1000	1000
Valor Unitario	0,10	0,10	0,11	0,11	0,12
Valor Anual	100,00	104,16	108,49	113,01	117,71
Publicidad BTL					
Cantidad	250	250	250	250	250
Valor Unitario	10,00	10,42	10,85	11,30	11,77
Valor Anual	2500,00	2604,00	2712,33	2825,16	2942,69
TOTAL	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00

Elaborado por: La Autora

Tabla N°49: Proyección de gastos de ventas

PROYECCIÓN GASTOS DE VENTAS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
Gastos de Publicidad	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
TOTAL	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00

Elaborado por: La Autora

5.3. Depreciaciones

Las depreciaciones están calculadas en base al artículo 28, numeral 6 del Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno como se indica en la siguiente tabla:

Tabla N°50: Porcentaje de depreciación

ACTIVOS FIJOS	% Anual
Inmuebles(Excepto terrenos), naves, aeronaves, barcas y similares	5
Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles	10
Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil	20
Equipos de cómputo y software	33

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 51: Resumen de gastos de depreciación

DESCRIPCIÓN	AÑO 0	VR	2014	2015	2016	2017	2018	DEP. ACUM	VALOR LIBROS
Administrativos									
Edificio	10200,00	510,00	484,50	484,50	484,50	484,50	484,50	2422,50	7777,50
Bienes Muebles y Enseres	1596,80	159,68	143,71	143,71	143,71	143,71	143,71	718,56	878,24
Equipos de Oficina	397,99	39,80	35,82	35,82	35,82	35,82	35,82	179,10	218,89
Equipos y Paquetes Informáticos	2179,96	726,58	484,41	484,41	484,41				
Equipos y Paquetes Informáticos (re inversión)	2270,65	749,31	-	-	-	507,06	507,06	1014,12	1165,84
SUBTOTAL	16645,40	2185,37	1148,44	1148,44	1148,44	1171,09	1171,09	4334,28	10040,47
Operativos									
Vehículos	3600,00	720,00	576,00	576,00	576,00	576,00	576,00	2880,00	720,00
Equipos de Seguridad	1578,33	157,83	142,05	142,05	142,05	142,05	142,05	710,25	868,08
SUBTOTAL	5178,33	877,83	718,05	718,05	718,05	718,05	718,05	3590,25	1588,08
TOTAL	21823,73	3063,21	1866,49	1866,49	1866,49	1889,14	1889,14	7924,52	11719,24

Elaborado por: La Autora

5.4. Gastos financieros

La inversión total para poner en marcha el proyecto corresponde a 35.000 USD, de los cuales se financiarán 15.000 USD mediante un préstamo bancario a cinco años plazo a un interés anual del 11 %. De la inversión total se financiará el 42,86 % y el restante que corresponde a 20.000 USD será capital propio, luego de hacer un estudio de validación del proyecto, permite el financiamiento tanto para activos fijos como para capital de trabajo, a continuación se indica los requisitos generales que exigen las instituciones financieras gubernamentales para créditos:

- Declaración de impuesto a la renta del último ejercicio fiscal.
- Títulos de propiedad de las garantías reales que se ofrecen.
- Carta de pago de los impuestos.
- Permisos de funcionamiento y de construcción cuando proceda.
- Planos aprobados de construcción, en el caso de obras civiles.
- Proformas de la maquinaria a adquirir.
- Proformas de materia prima e insumos a adquirir.

Los gastos financieros que se estima, se encuentran relacionados con los intereses bancarios por el crédito otorgado. Para el cálculo de la cuota constante de amortización mensual del préstamo a realizarse, se procedió mediante la siguiente fórmula:

$$A = \frac{(M_p)(i)(1+i)^n}{[(1+i)^n - 1]}$$

Simbología y datos:

A = Valor de la cuota

M_p = Monto prestado = 15000

i = Tasa interés mensual = 0,009166667

n = # de Períodos = 60 meses (5 años)

$$A = \frac{(15000) (0,009166667) (1+0,009166667)^{60}}{[(1+0,009166667)^{60} - 1]}$$

A=326,14

En la fórmula de cálculo para determinar el valor de cuota mensual, la tasa de interés, se obtiene a partir del interés anual del 11 %, el cual se divide para 12 meses dando el valor de 0,9166667 %, es decir, una tasa de interés mensual de 0,009166667. Los 60 meses corresponden a los cinco años de duración del proyecto.

La tabla de amortización mensual está de acuerdo al pago de intereses, conforme al pagodel capital, razón por la cual en los primeros meses se pagará un interés alto.

Tabla Nº 52: Amortización mensual

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
BENEFICIARIO:		María Viviana Castro		
INSTIT. FINANCIERA:		CFN		
MONTO EN USD:		15000,00		
TASA DE INTERÉS:		11,00%		
PLAZO:		5 años		
GRACIA:		0 años		
FECHA DE INICIO:		01/25/2014		
MONEDA:		DÓLARES		
AMORTIZACIÓN CADA:		30 días		
NÚMERO DE PERÍODOS:		60 para amortizar capital		
NRO	CUOTA FIJA	INTERÉS	CAPITAL SOLUTO	SALDO INSOLUTO
0				15000,00
1	326,14	137,50	188,64	14811,36
2	326,14	135,77	190,37	14621,00
3	326,14	134,03	192,11	14428,89
4	326,14	132,26	193,87	14235,02
5	326,14	130,49	195,65	14039,37
6	326,14	128,69	197,44	13841,92
7	326,14	126,88	199,25	13642,67
8	326,14	125,06	201,08	13441,59
9	326,14	123,21	202,92	13238,67
10	326,14	121,35	204,78	13033,89
11	326,14	119,48	206,66	12827,23

12	326,14	117,58	208,55	12618,68
13	326,14	115,67	210,47	12408,21
14	326,14	113,74	212,39	12195,82
15	326,14	111,79	214,34	11981,48
16	326,14	109,83	216,31	11765,17
17	326,14	107,85	218,29	11546,88
18	326,14	105,85	220,29	11326,59
19	326,14	103,83	222,31	11104,28
20	326,14	101,79	224,35	10879,93
21	326,14	99,73	226,40	10653,53
22	326,14	97,66	228,48	10425,05
23	326,14	95,56	230,57	10194,48
24	326,14	93,45	232,69	9961,79
25	326,14	91,32	234,82	9726,97
26	326,14	89,16	236,97	9490,00
27	326,14	86,99	239,14	9250,85
28	326,14	84,80	241,34	9009,52
29	326,14	82,59	243,55	8765,97
30	326,14	80,35	245,78	8520,19
31	326,14	78,10	248,03	8272,15
32	326,14	75,83	250,31	8021,84
33	326,14	73,53	252,60	7769,24
34	326,14	71,22	254,92	7514,32
35	326,14	68,88	257,26	7257,07
36	326,14	66,52	259,61	6997,45
37	326,14	64,14	261,99	6735,46
38	326,14	61,74	264,39	6471,07
39	326,14	59,32	266,82	6204,25
40	326,14	56,87	269,26	5934,98
41	326,14	54,40	271,73	5663,25
42	326,14	51,91	274,22	5389,03
43	326,14	49,40	276,74	5112,29
44	326,14	46,86	279,27	4833,02
45	326,14	44,30	281,83	4551,18
46	326,14	41,72	284,42	4266,77
47	326,14	39,11	287,02	3979,74
48	326,14	36,48	289,66	3690,09
49	326,14	33,83	292,31	3397,78
50	326,14	31,15	294,99	3102,79
51	326,14	28,44	297,69	2805,09
52	326,14	25,71	300,42	2504,67
53	326,14	22,96	303,18	2201,49
54	326,14	20,18	305,96	1895,54
55	326,14	17,38	308,76	1586,78
56	326,14	14,55	311,59	1275,18
57	326,14	11,69	314,45	960,74
58	326,14	8,81	317,33	643,41
59	326,14	5,90	320,24	323,17
60	326,14	2,96	323,17	0,00
TOTAL	19568,18	4568,18	15000,00	

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 53: Amortización anual

RESUMEN AMORTIZACIÓN ANUAL				
BENEFICIARIO:	María Viviana Castro			
INSTIT. FINANCIERA:	CFN			
MONTO EN USD:	15000,00			
TASA DE INTERÉS:	11,00%			
PLAZO:	5 años			
GRACIA:	0 años			
FECHA DE INICIO:	01/25/2014			
MONEDA:	DÓLARES			
AMORTIZACIÓN CADA:	30 días			
NÚMERO DE PERÍODOS:	60 para amortizar capital			
AÑO	CUOTA FIJA	INTERÉS	CAPITAL SOLUTO	SALDO INSOLUTO
0				15000,00
1	3913,64	1532,31	2381,32	12618,67
2	3913,64	1256,75	2656,89	9961,78
3	3913,64	949,30	2964,34	6997,44
4	3913,64	606,27	3307,37	3690,07
5	3913,64	223,54	3690,07	0,00

Elaborado por: La Autora

5.5. Estados financieros proyectados

Los estados financieros proyectados son el resultado de todos los presupuestos tanto de inversión; de ventas, de costos y gastos, como sus ganancias proyectadas.

5.5.1. Estado de situación inicial

Para el estado de situación inicial se consideró las cuentas de activos, así como las de pasivos y patrimonio que constituirán la microempresa.

Tabla Nº 54: Balance inicial

ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL BALANCE DE ARRANQUE AÑO 0			
ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVO CORRIENTE			
OPERACIONAL	2946,92	Largo Plazo	15000,00
Disponibles	2946,92	TOTALPASIVO	15000,00
Capital de Trabajo	2946,92		
ACTIVO FIJO	32053,08	PATRIMONIO	
Administrativos	26874,75	Capital Asignado	20000,00
Terreno	12500,00	TOTAL	
Edificio	10200,00	PATRIMONIO	20000,00
Muebles y Enseres	1596,80		
Equipo de Oficina	397,99		
Equipos Informáticos	2179,96		
Operativos	5178,33		
Equipo de Seguridad	1578,33		
Vehículo	3600,00		
TOTAL ACTIVO	35000,00	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	35000,00

Elaborado por: La Autora

5.5.2. Estado de resultados con financiamiento

A continuación se describen todas las cuentas y sub cuentas proyectadas, obteniéndose por diferencia la pérdida o ganancia neta que la microempresa generará en cada año de la vida útil del proyecto.

Tabla Nº 55: Balance de resultados

BALANCE DE RESULTADOS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
VENTAS PROYECTADAS	54787,62	58151,06	61720,97	65510,05	69531,74
(-) COSTOS OPERATIVOS	11664,04	13606,49	14969,27	16468,62	18118,23
UTILIDAD (PÉRDIDA) VENTAS	43123,58	44544,57	46751,70	49041,42	51413,50
GASTOS ADMINISTRACIÓN	19373,18	20775,50	22634,98	24701,47	26948,03
Materiales de Aseo	107,40	111,87	116,52	121,37	126,42
Materiales de Oficina	84,00	87,51	91,17	94,98	98,95
Gastos Constitución	1250,00				
Sueldos Administrativos	15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53
Gastos Depreciación	1866,49	1866,49	1866,49	1889,14	1889,14
Gastos Servicios Básicos	992,40	1072,87	1160,36	1255,50	1358,99
GASTOS VENTAS	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
Gastos Publicidad	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
UTILIDAD (PÉRDIDA) OPERACIONAL	19090,40	19498,51	19668,51	19706,69	19639,47
GASTOS FINANCIEROS	1532,31	1256,75	949,30	606,27	223,54
Intereses Pagados	1532,31	1256,75	949,30	606,27	223,54
UTILIDAD O PÉRDIDA EJERCICIO	17558,09	18241,76	18719,21	19100,43	19415,93
Participación trabajadores 15%	2633,71	2736,26	2808,88	2865,06	2912,39
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	14924,37	15505,49	15911,33	16235,36	16503,54
Impuesto a la Renta	3283,36	3411,21	3500,49	3571,78	3630,78
UTILIDAD O PÉRDIDA NETA	11641,01	12094,29	12410,84	12663,58	12872,76

Elaborado por: La Autora

5.5.3. Estado deflujo de caja proyectado

El estado de flujo de cajanos ayuda a determinar los ingresos y egresos en efectivo que se estima tendrá la microempresa en un período determinado, permitiendo observar si realmente necesita financiamiento y, para esto va a contar con los recursos necesarios para cubrir las diferentes obligaciones que mantiene, el mismo que establece su desglose en el siguiente cuadro.

Tabla Nº 56: Flujo de caja con protección

FLUJO DE CAJA CON PROTECCIÓN						
DESCRIPCIÓN	AÑO 0	2014	2015	2016	2017	2018
INVERSIÓN						
Préstamo	15000,00					
Capital Propio	20000,00					
Utilidad del Ejercicio		11641,01	12094,29	12410,84	12663,58	12872,76

(+) Depreciaciones		1866,49	1866,49	1866,49	1889,14	18879,14
TOTAL DE INGRESOS		13057,50	13960,78	14277,33	14552,72	14761,90
EGRESOS						
Pago de deuda		2381,33	2656,89	2964,34	3307,37	3690,09
Reinversión					2270,65	
(-) Total de egresos		2381,33	2656,89	2964,34	5578,02	3690,09
Otros						
(+) Recuperación Activos Fijos (valor de salvamento)						3063,21
FLUJO NETO	35000,00	11126,17	11303,89	11312,99	8974,71	14135,04

Elaborado por: La Autora

El flujo de caja constituye uno de los elementos más importantes del estudio de un proyecto; debido a que, con los resultados se procederá a efectuar la evaluación financiera del proyecto y establecer la factibilidad del mismo.

5.6. Evaluación financiera

5.6.1. Costo de oportunidad y tasa de rendimiento medio

La tasa de rendimiento medio sirve para calcular el costo beneficio de los ingresos como para los egresos, los flujos de caja y la recuperación de la inversión. Constituye una referencia de cálculo para medir la factibilidad del proyecto.

La tasa de rendimiento medio tiene dos componentes:

- Costo de capital del inversionista y del crédito.
- Nivel de riesgo expresado en una tasa de inflación.

Para la determinación del costo de capital, se establece la aplicación de una tasa del 9% al capital propio.

Para el capital prestado se aplicó el 11 %, que es el porcentaje de interés anual del préstamo que la microempresa solicitará por 15.000,00 USD. También se estableció un ajuste de costo de capital,

por efectos del riesgo, determinando la tasa de inflación del 4.16 %, obteniéndose los resultados que se muestran a continuación:

Cálculo para el costo de la tasa de rendimiento medio:

$$TRM = (1 + IF)(1 + C_k) - 1$$

Simbología y datos:

Coste de Oportunidad = $C_k = 9,86\%$

Tasa de Inflación = $IF = 4,16\%$

Tasa de Rendimiento Medio TRM = ?

$$TRM = (1 + 0,0416)(1 + 0,0986) - 1$$

$$TRM = 14,43\%$$

Tabla Nº 57: Cálculo del coste de oportunidad

CÁLCULO DEL COSTO OPORTUNIDAD				
DESCRIPCIÓN	VALOR	%	TASA DE PONDERACIÓN	V. PROMEDIO
INV. PROPIA	20000,00	57,14	9,00	514,29
INV. FINANCIADA	15000,00	42,86	11,00	471,43
TOTAL	35000,00	100,00		985,71
COSTE DE OPORTUNIDAD				9,86

Elaborado por: La Autora

5.7. Valor actual neto (VAN)

El VAN de un proyecto de inversión está dado por la suma actualizada de los flujos de caja que esperamos genere a lo largo de su vida. Es decir, es igual a la diferencia entre el valor actual de sus cobros y el valor actual de sus pagos. Se trata por tanto, de una medida de la rentabilidad absoluta de una inversión.

FC=Flujo de Caja

$$\text{Factor de Actualización} = \frac{1}{(1 + TRM)^n}$$

n=Vida útil del proyecto de inversión

VAN>0=Existe rentabilidad

VAN<0=Inversión no rentable o no atractiva

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{FC_t}{(1+TRM)^t} - I_0$$

Tabla N°58: Determinación del flujo de caja actualizado

FLUJO DE CAJA ACTUALIZADO			
Años	Flujos Netos	Factor actualización	FCA
1	11126,17	0,87	9723,13
2	11303,89	0,76	8632,73
3	11312,99	0,67	7550,19
4	8974,71	0,58	5234,32
5	14135,04	0,51	7204,39
	56852,80		38344,76

Elaborado por: La Autora

$$\text{Factor de actualización} = \frac{1}{(1+0,1443)^1}$$

Factor de actualización=0,87

VAN = 3344,76

$$VAN = -35000 + \left[\frac{11126,17}{(1+0,1443)^1} + \frac{11303,89}{(1+0,1443)^2} + \frac{11312,99}{(1+0,1443)^3} + \frac{8974,71}{(1+0,1443)^4} + \frac{14135,04}{(1+0,1443)^5} \right]$$

La suma de los flujos de efectivo descontados de \$38344,76 superior a la inversión inicial de \$ 35000,00; **V.C. Servicios Básicos Express**, logrará cubrir la inversión inicial y generará una utilidad en torno al movimiento del proyecto en los 5 años que será de \$ 3344,76.

5.8. Tasa interna de retorno (TIR)

La tasa interna de retorno evalúa el proyecto en función de una única tasa de rendimiento por período, con la cual la totalidad de los beneficios son exactamente iguales a los desembolsos iniciales.

La tasa interna de retorno deberá ser mayor que la tasa de redescuento para que la inversión sea aceptada.

Para el cálculo del TIR, se aplicó el método de interpolación, estableciendo para ello la aplicación de dos tasas arbitrarias, siendo:

Tasa Superior = T.S = 19%

Tasa Inferior = T.I = 17%

Las tasas anteriores permitieron obtener dos VAN uno positivo y otro negativo, siendo:

Tabla N°59: Flujos netos actualizados

FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS			
AÑOS	FLUJOS NETOS	VAN POSITIVO 17%	VAN NEGATIVO 19 %
0	-35000,00	-35000,00	-35000,00
1	11126,17	9509,55	9349,73
2	11303,89	8257,64	7982,41
3	11312,89	7063,50	6713,31
4	8974,71	4789,35	4475,41
5	14135,04	6447,15	5923,28
	21852,79	1067,19	-555,88

Elaborado por: La Autora

VAN 17%=1067,19

VAN 19%= -555,88

Para el cálculo del TIR se procede mediante la siguiente fórmula:

$$TIR = T.I + (T.S - T.I.) \frac{VAN_{T.I}}{VAN_{T.I} - VAN_{T.S}}$$

$$TIR = 17 + (19 - 17) \frac{1067,19}{1067,19 - (-555,88)}$$

$$TIR=17 + \frac{2*1067,19}{1623,07}$$

$$TIR= 18,32\%$$

Este resultado nos permite determinar que el proyecto es factible, ya que es superior a la tasa de rendimiento medio, y permite igualar a la sumatoria actualizada de los flujos de efectivo con la inversión inicial.

En el siguiente cuadro está tomado en cuenta sólo la inversión propia con esto también se determina el VAN, reflejado así:

Tabla Nº 60: Flujos netos actualizados capital propio

FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS			
AÑOS	FLUJOS NETOS	VAN POSITIVO 17%	VAN NEGATIVO 19 %
0	-20000,00	-20000,00	-20000,00
1	11126,17	9509,55	9349,73
2	11303,89	8257,64	7982,41
3	11312,99	7063,50	6713,31
4	8974,71	4789,35	4475,41
5	14135,04	6447,15	5923,28
	36852,80	16067,19	14444,12

Elaborado por: La Autora

$$VAN\ 17\%=16067,19$$

$$VAN\ 19\%= 14444,12$$

Para el cálculo del TIR se procedió de igual manera con la siguiente fórmula:

$$TIR=T.I + (T.S - T.I.)\frac{VAN_{T.I}}{VAN_{T.I} - VAN_{T.S}}$$

$$TIR=17+(19-17)\frac{16067,19}{16067,19-(14444,12)}$$

$$TIR=17 + \frac{2*16067,19}{1623,07}$$

$$TIR= 36,80\%$$

5.9. Período de recuperación de la inversión

Es el tiempo necesario para que la suma de los flujos de caja actualizados del proyecto iguale al desembolso inicial, es decir, el tiempo que tarda en recuperarse la inversión inicial. De acuerdo con este criterio, un proyecto de inversión será factible siempre que su plazo de recuperación sea inferior o igual al plazo que establezca la dirección de la empresa.

Tabla Nº 61: Flujos de caja actualizados

FLUJOS NETOS ACTUALIZADOS			
AÑOS	FLUJOS NETOS	FCA	CANTIDAD
1	11126,17	9723,13	9723,13
2	11303,89	9878,43	9878,43
3	11312,99	9886,38	9886,38
4	8974,71	7842,97	7842,97
5	14135,04	12352,56	12352,56
	56852,80	49683,47	49683,47

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 62: Recuperación de la inversión

RECUPERACIÓN DE LA INVERSIÓN					
AÑOS	CAPITAL	FLUJOS NETOS	FCA	CANTIDAD	RECUPERAC.
1	35000,00	11126,17	9723,13	9723,13	9723,13
2		11303,89	9878,43	9878,43	19601,56
3		11312,99	9886,38	9886,38	29487,94
4		8974,71	7842,97	5512,06	35000,00
Se recupera la inversión en 3 años 8 meses					

Elaborado por: La Autora

El período de recuperación para el presente proyecto, es de 3 años 8 meses, en donde se recupera toda la inversión inicial, quedando 16 meses a favor de la inversión, que podrán ser reinvertidos en el mismo proyecto, o a su vez en la repartición de las utilidades.

5.10. Costo beneficio

La relación beneficio /costo está representada por la relación entre los ingresos deflactados sobre los egresos deflactados.

En el caso del presente proyecto es aconsejable implementarlo ya que la relación beneficio / costo se encuentra en **1,25** que significa que por cada dólar que la empresa invierte, tiene un beneficio de \$ **0,25** centavos.

Tabla Nº 63: Presupuesto de egresos

PRESUPUESTO DE EGRESOS					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
GASTO PERSONAL					
Gastos Personal Administrativo	15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53
Gastos Personal Operativo	11243,20	13142,57	14456,83	15902,51	17492,76
TOTAL	26316,09	30779,33	33857,26	37242,99	40967,29
OTROS GASTOS					
Costos Operativos	420,85	463,92	512,44	566,11	625,47
Gastos Administrativos	2433,80	1272,25	1368,05	1471,85	1584,36
Gastos de Ventas	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
Gastos Financieros	1532,31	1256,75	949,30	606,27	223,54
TOTAL	9046,96	7263,47	7278,01	7277,49	7259,38
CAPITAL TRABAJOANUAL	35363,04				
BI MENSUAL	5893,84				
Depreciaciones	1866,49	1866,49	1866,49	1889,14	1889,14
Utilidades Trabajadores	2633,71	2736,26	2807,88	2865,06	2912,39
Impuesto Renta	3283,36	3411,21	3500,49	3571,78	3630,78
TOTAL PRESUPUESTO	43146,61	46056,77	49310,14	52846,47	56658,98

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 64: Proyección de ventas

PROYECCIÓN DE VENTAS		
AÑO	VENTAS	PORCENTAJE
2.014	73050,16	92,75%
2.015	74438,12	94,51%
2.016	75852,44	96,31%
2.017	77293,64	98,14%
2.018	78762,22	100,00%

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 65: Ingresos y egresos actualizados

INGRESOS Y EGRESOS ACTUALIZADOS				
AÑOS	INGRESOS	EGRESOS	INGRESOS ACTUALIZADOS	EGRESOS ACTUALIZADOS
1	54787,62	43146,61	47878,72	37705,68
2	58151,06	46056,77	44409,70	35173,35
3	61720,97	49310,14	41192,02	32909,14
4	65510,05	52846,47	38207,47	30821,68
5	69531,74	56658,98	35439,17	28878,14
TOTAL	309701,44	248018,96	207127,09	165487,99

Elaborado por: La Autora

$$\text{Beneficio Coste} = \frac{\sum \text{Ingresos Actualizados}}{\sum \text{Egresos Actualizados}}$$

$$\text{Beneficio Coste} = \frac{207127,09}{165487,99}$$

$$\text{Beneficio Coste} = 1,25$$

Es decir que por cada dólar invertido se recupera 25 centavos

5.11. Punto de equilibrio

Se refiere a la cantidad o el monto de ventas que hace que los ingresos totales sean iguales a los costos totales, en este caso la utilidad es cero.

Es únicamente válido para el año uno del proyecto, porque entre más tardío es el pronóstico es menos cierto.

$$\text{Punto de Equilibrio} = \frac{\text{Costos Fijos}}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ingresos}}}$$

$$\text{PEq} = \frac{\text{CF}}{1 - \frac{\text{CV}}{\text{I}}}$$

Simbología y datos:

$$\text{Costos Fijos} = \text{CF} = 36808,69$$

$$\text{Costos Variables} = \text{CV} = 420,85$$

$$\text{Ingresos por Ventas} = \text{I} = 54787,62$$

$$\text{PEq} = ?$$

$$\text{PEq} = \frac{36808,69}{1 - \frac{420,85}{54787,62}}$$

$$\text{PEq} = 37093,62$$

Tabla Nº 66: Proyección del punto de equilibrio

PROYECCIÓN PUNTO DE EQUILIBRIO					
DESCRIPCIÓN	2014	2015	2016	2017	2018
INGRESOS					
VENTAS	54787,62	58151,06	61720,97	65510,05	69531,74
COSTOS FIJOS					
Sueldos Administrativos	15072,89	17636,76	19400,44	21340,48	23474,53
Gastos P. Operativo	11243,20	13142,57	14456,83	15902,51	17492,76
Gastos de Ventas	4660,00	4270,56	4448,22	4633,26	4826,00
Gastos Administrativos	2433,80	1272,25	1368,05	1471,85	1584,36
Gastos Financieros	1532,31	1256,75	949,30	606,27	223,54
Depreciación	1886,49	1886,49	1886,49	1889,14	1889,14
TOTAL COSTO FIJO	36808,69	39445,38	42489,32	45843,51	49490,34
COSTOS VARIABLES					
Costos Ind. Operativos	420,85	463,92	512,44	566,11	625,47
TOTAL COSTO VARIABLE	420,85	463,92	512,44	566,11	625,47
PE DÓLARES	37093,62	39762,60	42845,04	46243,13	49939,57

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 67: Determinación del punto de equilibrio en dólares y servicios

DESCRIPCIÓN	Servicios	Porcen.	V.U.	V.T.	%	P.E. USD	PUNTO EQUILIBRIO
LUZ y TV CABLE	1838	2,5%	0,75	1378	2,5%	933,17	1244
LUZ Y TELÉFONO	1378	1,9%	0,75	1034	1,9%	699,88	933
LUZ Y AGUA	2297	3,1%	0,75	1723	3,1%	1166,47	1555
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	13094	17,9%	0,75	9820	17,9%	6648,86	8865
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	25728	35,2%	0,75	19296	35,2%	13064,42	17419
ANTERIOR MÁS IEES	28715	39,3%	0,75	21536	39,3%	14580,83	19441
TOTAL	73050	100,00%		54788	100,00%	37093,62	49458

Elaborado por: La Autora

Tabla Nº 68: Resumen del punto de equilibrio en servicios y dólares

PUNTO EQUILIBRIO EN SERVICIOS Y DÓLARES		
DESCRIPCIÓN	SERVICIO	DÓLARES
LUZ y TV CABLE	1244	933,17
LUZ Y TELÉFONO	933	699,88
LUZ Y AGUA	1555	1166,47
LUZ, TELÉFONO Y AGUA	8865	6648,86
LUZ, TELÉFONO, AGUA Y CABLE	17419	13064,42
ANTERIOR MÁS IEES	19441	14580,83
TOTAL	49458	37093,62

Elaborado por: La Autora

5.12. Resumen de evaluación

La evaluación financiera en todos sus aspectos establece como resultado que es factible la realización del proyecto.

Tabla N°69: Evaluación financiera

EVALUACIÓN FINANCIERA				
NRO.	SIGLAS	RUBRO	RESULTADO	OBSERVACIONES
1	TRM	TASA RENDIMIENTO MEDIO	14,43%	ES MENOR AL TIR
2	TIR	TASA INTERNA DE RETORNO	18,32%	ES SUPERIOR A LA TRM
3	VAN	VALOR ACTUAL NETO	3344,76	
4	RC	RECUPERACIÓN INVERSIÓN	Se recupera la Inversión en 3 años 8 meses	PROYECTO ACEPTABLE
5	CB	COSTO BENEFICIO	1,25	POR CADA DÓLAR GANA 0,25
6	PE	PUNTO DE EQUILIBRIO	\$ 37093,62	PARA NO GANAR NI PERDER
			49458	SERVICIOS

Elaborado por: la Autora

5.13. Análisis de sensibilidad

Tabla N°70: Análisis de sensibilidad

CONCEPTOS	Variación %	TIR %	VAN	EVALUACIÓN
Aumento de Costos de Operación	10%	18,80%	4375,77	ACEPTABLE
Disminución de Ingresos	-10%	11,81%	-2601,70	SENSIBLE
Aumento Gastos Administrativos y Ventas	10%	40,06%	27103,41	ACEPTABLE
Normal	0%	18,32%	3344,76	ACEPTABLE

Elaborado por: La Autora

Si se aumenta los costos de operación en un 10% el TIR queda en 18,80 % y el VAN en 4375,77 esto quiere decir que si resiste el incremento, pero si rebajamos las ventas en un 10% el TIR sería 11,81% y el VAN -2601,70 el proyecto rebaja sus ingresos considerablemente por lo que es sensible bajo este supuesto, es decir

que el proyecto no resistiría. Otro escenario tomado en cuenta es el aumento de un 10% en los gastos administrativos el TIR quedaría en 40,06 % y el VAN en USD 27103,41 no ocasionaría mayor riesgo, es decir sí se podría dar este aumento.

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

6.1. La Empresa

6.1.1. Base legal

En La Ley Nro. 2005-27 de las Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada publicada en el Registro Oficial Nro. 196 del 26 de Enero 2006;

“Art. 1.- Toda persona natural con capacidad legal para realizar actos de comercio, podrá desarrollar por intermedio de una empresa unipersonal de responsabilidad limitada cualquier actividad económica que no estuviere prohibida por la ley, limitando su responsabilidad civil por las operaciones de la misma al monto del capital que hubiere destinado para ello.

Art. 2.- La empresa unipersonal de responsabilidad limitada, es una persona jurídica distinta e independiente de la persona natural a quien pertenezca, por lo que, los patrimonios de la una y de la otra, son patrimonios separados.”

6.1.1.1. Minuta de constitución

SEÑOR NOTARIO:

En su registro de escrituras públicas a su cargo, sírvase hacer constar una de contrato de Constitución de La Empresa Unipersonal de Responsabilidad Limitada, bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- COMPARECIENTE.

Comparece al otorgamiento de esta escritura pública la señora: MARÍA VIVIANA CASTRO. La compareciente es mayor de edad, ecuatoriana, de estado civil, casada, con domicilio en esta ciudad de Ibarra y legalmente capaz de contratar y obligarse.

SEGUNDA.- DECLARACIÓN.

La compareciente declara su voluntad de constituir, como en efecto constituye la empresa “V.C.Servicios Básicos Express E.U.R.L.” mediante el presente contrato de constitución, que se registrará por las leyes ecuatorianas, de manera especial por la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada y de conformidad con los estatutos sociales que se encuentran contenidos en la cláusula Tercera. Asimismo la compareciente realizará todas las gestiones conducentes al perfeccionamiento de esta escritura hasta su correspondiente inscripción.

TERCERA.-ESTATUTOS SOCIALES:

CAPÍTULO PRIMERO

DENOMINACIÓN, NACIONALIDAD, DOMICILIO, OBJETO Y DURACIÓN DE LA EMPRESA.

Art. 1.- Denominación de la empresa.- La empresa se denominará “V.C.Servicios Básicos Express E.U.R.L.” nombre con el que figurará en todos los actos y contratos en que intervenga.

Art. 2.- Nacionalidad y domicilio.- La empresa “V.C.Servicios Básicos Express E.U.R.L.” es una empresa unipersonal de responsabilidad limitada, sujeta a las leyes ecuatorianas y su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura y se halla facultada para establecer sucursales y agencias en cualquier lugar de la República y del extranjero.

Art. 3.- Objeto Social.- El objeto de la “V.C.Servicios Básicos Express E.U.R.L.”, es el pago de servicios básicos personalizados y puede extender su objeto social a otros ámbitos relacionados.

Art. 4.- Actos y Contratos.- Para cumplir con este objeto, la empresa podrá realizar por cuenta propia o de terceros, toda clase de actos y contratos permitidos por las leyes ecuatorianas relacionadas con el objeto social.

Art. 5.- Duración.- La empresa tendrá una duración de veinte años a partir de la fecha de inscripción de la escritura en el Registro Público.

Este plazo podrá prorrogarse o reducirse e inclusive la empresa podrá disolverse anticipadamente, observando, en cada caso, las disposiciones legales y lo previsto en estos Estatutos.

CAPÍTULO SEGUNDO

CAPITAL

Art.- 6.- Capital.- El capital empresarial o asignado de la empresa será de VEINTE MIL DÓLARES AMERICANOS.

CAPÍTULO TERCERO

DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN

Art.- 7.- Administración.- El gobierno y administración de la empresa corresponde al Gerente-Propietario.

CAPÍTULO CUARTO

DEL GERENTE PROPIETARIO

Art.- 8. - Atribuciones y deberes del gerente propietario.- a) Representar legal, judicial o extrajudicialmente a la empresa, sujetándose a los requisitos y limitaciones que le imponen la ley y los presentes estatutos; b) Administrar la empresa; c) Elaborar el presupuesto anual y el plan general de actividades de la empresa; d) Conferir poderes especiales dentro del límite de sus atribuciones; e) Presentar los libros contables y documentación que se requiera; f) Dirigir y firmar la correspondencia; g) Comprar, vender o hipotecar inmuebles; h) Suscribir todas las transacciones que impliquen compra, venta, hipoteca del inmueble, así como todo acto o contrato que requiera de escritura pública; i) Contratar y remover empleados y obreros de la empresa, de conformidad con la ley; j) Tener bajo su responsabilidad todos los bienes de la sociedad y vigilar la contabilidad y archivos; k) Abrir cuentas corrientes en el país o en el extranjero: girar cheques, aceptar o endosar letras de cambio y otros valores negociables a nombre y por cuenta de la empresa, dentro de los límites y atribuciones que le corresponda; l) Elaborar manual de

funciones de los puestos de trabajo; J) En general, tendrá las atribuciones y facultades necesarias para el buen manejo y administración de la empresa.

CAPÍTULO QUINTO

DE LAS SUBROGACIONES

Art. 9.- Subrogaciones.-En caso de ausencia temporal del Gerente-Propietario, éste será subrogado por la persona que él designe.

CAPÍTULO SEXTO

DEL CONTADOR

Art. 10.- Nombramiento del contador.- Las funciones del contador serán independientes de la administración, con el fin de que pueda cumplir a cabalidad con su misión contable.

Art. 11.- Atribuciones y deberes.- Son atribuciones y deberes del contador: a) Registrar las operaciones administrativas y financieras de la empresa; b) Cerciorarse del cumplimiento de principios contables c) Capacidad de interpretar la normativa legal vigente; d) Manejo ético de la información contable; g) En general, el contador deberá sujetarse a lo dispuesto en el correspondiente reglamento de la empresa.

CAPÍTULO SÉPTIMO

DEL EJERCICIO FINANCIERO ANUAL

Art. 12.- Utilidades.- Los beneficios netos de la empresa que resultaren del ejercicio anual, luego de haber sido separadas las sumas designadas a reservas y pagos a empleados y otras deducciones previstas en las leyes especiales, se llevarán a una cuenta de utilidades.

Art. 13.- Reservas.- Para la formación de las reservas legales de la empresa se separarán de las utilidades líquidas y realizadas el diez por ciento anual, hasta completar un equivalente no menor al cincuenta por ciento del capital empresarial.

Art. 14.- Del ejercicio económico.- El ejercicio económico de la empresa comienza el primero de Enero y termina el treinta y uno de Diciembre de cada año. El gerente-propietario deberá disponer que a esa fecha se efectúen los inventarios, así como de balance general y estados de resultados.

CAPÍTULO OCTAVO

DE LA DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Art. 15.- Disolución y Liquidación.- La empresa podrá disolverse por las siguientes razones: a) Por vencimiento del plazo de duración en el contrato social; b) Por traslado del domicilio principal a país extranjero; c) Por auto de quiebra de la empresa, legalmente ejecutoriado; d) Por conclusión de las actividades para las cuales se formó la empresa o por la imposibilidad manifiesta de cumplir el fin para el cual fue creada; e) Por inobservancia o violación de la ley, de sus reglamentos o de los estatutos de la empresa, que atente contra su normal funcionamiento o cause graves perjuicios a terceros; f) Por cualquier otra causa determinada en la ley.

Art. 16.- Normas Aplicables.- Las siguientes normas son aplicables para la disolución de la empresa: La sección X de la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada. En todo lo no estipulado en este Estatuto, se estará a lo dispuesto en la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada y demás leyes afines.

Art. 17.- Liquidación.- Para la liquidación de la empresa son aplicables las normas de la sección X, contenida en la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada, mencionada en el artículo anterior. En caso de controversia, las partes podrán someterse a la ley de Mediación.

CAPÍTULO NOVENO

DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Art. 18.- Intereses contrapuestos.- En el manejo de los negocios de la empresa, el gerente propietario deberá mantener completamente separados sus intereses personales de los de la empresa.

Art. 19.- Prohibiciones.- a) El gerente propietario no podrá efectuar, por cuenta propia o ajena, el mismo género de comercio que constituye el objeto social de la empresa; b) Los administradores no podrán hacer por cuenta de la empresa operaciones ajenas a su objeto social, hacerlo significa violación de las obligaciones de administración y del mandato que se les ha otorgado. Tampoco pueden negociar o contratar por cuenta propia, directa o indirectamente con la empresa.

Art. 20.- Responsabilidad Penal.- El gerente propietario responderá pecuniariamente por el desempeño de su cargo, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

Art. 21.- Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada.- Se entienden incorporadas a los presentes estatutos todas las disposiciones que sobre empresas unipersonales de responsabilidad limitada constan en la ley.

CUARTA.- SUSCRIPCIÓN DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL.

El capital de la empresa ha sido suscrito y pagado de la siguiente manera:

María Viviana Castro 20000,00 USD.

QUINTA.- Lo que no esté prescrito en este contrato, se estará a lo que dispone el Código Civil, el Código de Comercio, la Ley de Empresas Unipersonales de Responsabilidad Limitada y su Reglamento Interno.

Usted señor Notario se servirá agregar las demás cláusulas de estilo para la plena validez de este instrumento.

6.1.1.2. Nombre o Razón Social

V.C.Servicios Básicos Express E.U.R.L.
Viviana Castro Servicios Básicos Express

6.1.1.3. Logotipo



6.1.2. Conformación jurídica

6.1.2.1. Registro único de contribuyentes

Como primer paso para identificar a los ciudadanos frente a la Administración Tributaria, se implementó el Registro Único de Contribuyentes RUC, cuya función es registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar información a la Administración Tributaria.

El RUC corresponde a un número de identificación para todas las personas naturales y sociedades que realicen alguna actividad económica en el Ecuador, en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deban pagar impuestos.

El número de registro está compuesto por trece números y su composición varía según el Tipo de Contribuyente.

- Los contribuyentes deben inscribirse en el SRI dentro de los treinta días hábiles siguientes al inicio de las actividades.
- Actualizar el RUC por cualquier cambio producido en los datos originales. El contribuyente deberá realizar esta actualización

dentro de los treinta días hábiles siguientes de haberse producido el cambio.

6.1.2.2. Impuestos de patentes municipales y metropolitanas

En la sección IX del COOTAD, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en sus Arts. 546, 547, 548, 549, 550, 551, establece la obligatoriedad de obtener la patente y por consiguiente, el pago del impuesto, para todos los comerciantes, productivos e industriales que funcionan dentro de los límites tanto rurales como urbanos del cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad económica.

La patente anual se obtendrá dentro de los treinta días siguientes al final del mes en que se inician las actividades y durante enero de cada año.

Para los obligados a llevar contabilidad, se debe realizar la declaración del impuesto del 1,5 por mil sobre los activos totales, que está detallada en la sección X del COOTAD y de acuerdo con lo que dispone la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento.

6.1.2.3. Número patronal

El número patronal es otorgado por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Los requisitos son los siguientes:

- Inscripción en la página web: www.iesgob.ec y registrar nuevo empleador.
- Registrar toda la información concerniente a la empresa.
- Retirar de la oficina del IESS el número patronal previa la presentación de solicitud de clave y el registro patronal con sus diferentes requisitos.

- Realizar avisos de entrada de los empleados y sus debidos contratos de trabajo y legalizar en el Ministerio de Relaciones Laborales.

6.1.2.4. Registro único de proveedores

Formulario de registro de proveedores RUP impreso en el portal de compras públicas.

- Acuerdo de responsabilidad impreso en el portal.
- Copia certificada de la escritura de constitución de la empresa.
- Copia certificada del Representante Legal.
- Copia de papeleta de votación.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes RUC.
- Certificado de estar al día en sus obligaciones con el IESS, SRI, lista blanca.

6.1.2.5. Permiso de los bomberos

- Cédula de identidad del representante de la empresa.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Patente Municipal
- Pago de la tasa.

6.1.3. Misión

“V.C.Servicios Básicos Express” es una empresa dedicada al cumplimiento de servicios básicos en general; tanto para amas de casa, comerciantes, empleados del sector público como privado, realizado en forma responsable. La calidad se refleja en la rapidez del trabajo que se desarrolla en forma ordenada y puntual de todas las obligaciones adquiridas.

6.1.4. Visión

“**V.C.Servicios Básicos Express**” desea convertirse en una empresa pionera y por supuesto contar con la confianza de todos sus clientes, con esto, lograr un crecimiento sostenido llegando a conseguir el liderazgo en este tipo de servicios.

6.1.5. Políticas

Brindar un servicio oportuno y ágil, con la ayuda de un equipo de trabajo que esté presto a colaborar frente a las necesidades de los clientes, todo esto mediante la práctica de principios detallados así:

- Integridad al brindar el servicio
- Empleo eficiente de los recursos
- Personal proactivo
- Espíritu de servicio para alcanzar los objetivos de la empresa.
- Innovación y creatividad como fuente de crecimiento continuo.
- Toda venta de servicio es al contado y anticipado.

6.1.6. Valores

- **Honestidad**

Este valor debe primar desde el inicio de la aceptación de los clientes por los servicios ofertados por la empresa, con esto se garantiza la confianza.

- **Responsabilidad**

Mediante la responsabilidad aseguramos el cumplimiento del servicio y también ganamos imagen para la empresa.

- **Honradez**

Este valor como todos es importante porque demuestra el crecimiento personal como individuo, y debe quedar ante los usuarios de los servicios evidente con esto lograr respeto y credibilidad.

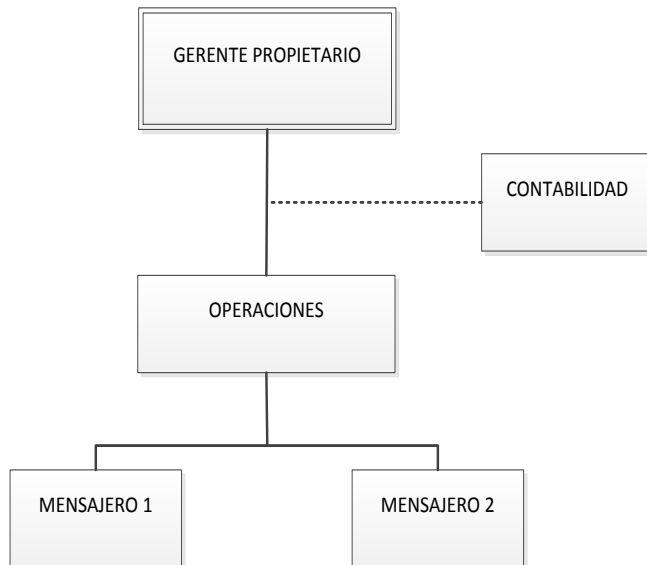
- **Ética profesional**

En todos los actos o trabajos realizados en la empresa se debe reflejar ética profesional ganando respeto e imagen.

6.2. Estructura organizacional

GráficoNº 17: Organigrama estructural

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



REFERENCIAS				
Simbología		Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha:
Nombre Puesto	Ejecutivo			
Nombre Puesto	Cargo			
—	Autoridad			
- - - - -	Asesor			

Elaborado por: la Autora

6.3. Matriz de competencias

PUESTO: GERENTE			
COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
ESTRUCTURALES <ul style="list-style-type: none"> • Ética • Profesionalismo • Honestidad • Responsabilidad LABORALES <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de liderazgo • Creatividad e iniciativa • Capacidad para la toma de decisiones • Habilidad para negociar 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional • Estabilidad emocional • Buen manejo de relaciones humanas • Tolerancia al trabajo bajo presión 	<ul style="list-style-type: none"> • Representar legalmente a la empresa frente a terceros • Administrar los recursos económicos y humanos • Coordinar itinerarios de cumplimiento de servicios con los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción académica.- Estudios en Administración de Empresas o carreras afines. • Experiencia.- Mínimo 2 años en cargos afines

Elaborado por: La Autora

PUESTO: CONTADOR			
COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
ESTRUCTURALES <ul style="list-style-type: none"> • Ética • Profesionalismo • Confidencialidad • Responsabilidad LABORALES <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Destreza matemática • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia profesional • Aptitud para capacitarse • Dominio de paquetes contables e informáticos • Conocimientos de leyes tributarias • Buen manejo de relaciones humanas • Tolerancia al trabajo bajo presión 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los ingresos y egresos de la empresa. • Cumplir con las disposiciones del Servicio de Rentas Internas. • Elaborar estados financieros y los correspondientes informes contables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción académica.- Estudios superiores en Contabilidad y Auditoría o carreras afines • Experiencia.- Mínimo 2 años en cargos afines

Elaborado por: La Autora

PUESTO: MENSAJERO			
COMPETENCIAS	PERFIL/ROL	FUNCIONES	REQUISITOS
ESTRUCTURALES <ul style="list-style-type: none"> • Ética • Amabilidad • Compromiso • Responsabilidad LABORALES <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Habilidad de relación interpersonal • Capacidad de planificación del tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad para proponer soluciones • Buen manejo de relaciones humanas • Disponibilidad de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de realizar los pagos de los clientes • Correcto y buen uso del vehículo asignado 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucción académica.- Mínimo bachiller • Experiencia.- Mínimo 1 año en cargos similares

Elaborado por: la Autora

CAPÍTULO VII

ANÁLISIS DE IMPACTOS

7.1. Sistema de Impactos

En el proyecto de estudio de factibilidad de la empresa denominada “V.C. Servicios Básicos EXPRESS” se utiliza la matriz de impactos para calificar el nivel de los mismos.

TablaNº 71: Matriz de valores para evaluación de impactos

Significado	Alto Negativo	Medio Negativo	Bajo Negativo	No hay impacto	Bajo Positivo	Medio Positivo	Alto Positivo
Puntaje	-3	-2	-1	0	1	2	3

Elaborado por: La Autora

La matriz está compuesta por su indicador con su respectiva valoración dependiendo de su nivel, luego se realiza la operación para obtener el resultado del nivel de impacto.

$$\text{NIVEL DE IMPACTO} = \frac{\sum \text{Calificación}}{\text{Número de indicadores}}$$

Los impactos que sobresalen y que serán objeto de análisis son: impacto social, económico, tecnológico, ético, cultural, ecológico y general.

7.1.1. Impacto social

TablaNº 72: Matriz de impacto social

IMPACTO SOCIAL									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Relación directa con los usuarios						x		2
2	Satisfacción de los clientes							x	3
3	Atención con calidad							x	3
TOTAL									8

Elaborado por: La Autora

$$NI (SOCIAL)= \frac{2+3+3}{3}$$

$$NI (SOCIAL) = \frac{8}{3} = 2,6 \cong 3 \text{ Alto Positivo}$$

Análisis

El impacto social se encuentra en el nivel alto positivo(3), ya que, tendrá como principal meta la satisfacción de los clientes con atención oportuna a precios razonables, con la posibilidad de que cualquier persona sin importar el estrato social pueda acceder a estos servicios que además contarán con una infraestructura adecuada que acogerá a todos sus clientes.

7.1.2. Impacto económico

TablaNº 73: Matriz de impacto económico

IMPACTO ECONÓMICO									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Fuentes de empleo						x		2
2	Precios accesibles							x	3
3	Dinamismo económico						x		2
TOTAL									7

Elaborado por: La Autora

$$NI (ECONÓMICO)= \frac{2+3+2}{3}$$

$$NI (ECONÓMICO) = \frac{7}{3} = 2,3 \cong 2 \text{ Medio Positivo}$$

Análisis

El impacto económico se encuentra en el medio positivo(2), tendrá dos tipos de beneficiarios: los clientes quienes optimizan tiempo y dinero, además obtienen la satisfacción de las obligaciones cumplidas; también los dueños de la empresa, trabajadores y empleados que reciben remuneraciones y beneficios.

7.1.3. Impacto tecnológico

TablaNº 74: Matriz de impacto tecnológico

IMPACTO TECNOLÓGICO									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Servicio motorizado						x		2
2	Atención vía telefónica						x		2
3	Atención vía electrónica							x	3
4	Control GPS						x		2
TOTAL									9

Elaborado por: La Autora

$$NI (\text{TECNOLÓGICO}) = \frac{2+2+3+2}{4}$$

$$NI (\text{TECNOLÓGICO}) = \frac{9}{4} = 2,25 \cong 2 \text{ Medio Positivo}$$

Análisis

Este impacto se encuentra en el medio positivo (2), nos permite una atención rápida e instantánea utilizando herramientas de control tecnológico como es el servicio GPS al personal motorizado, para que los empleados cumplan con eficiencia su labor, además para conectarse directamente con los clientes se tiene la ayuda telefónica y atención electrónica mediante internet, que servirá para optimizar tiempo.

7.1.4. Impacto ecológico.

TablaNº 75: Matriz de impacto ecológico

IMPACTO ECOLÓGICO									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Contaminación auditiva						x		2
2	Órdenes por internet evitar papel						x		2
3	Reciclaje de basura							x	3
4	Contaminación ambiental						x		2
TOTAL									9

Elaborado por: La Autora

$$NI (ECOLÓGICO) = \frac{2+2+3+2}{4}$$

$$NI (ECOLÓGICO) = \frac{9}{4} = 2,3 \cong 2 \text{ Medio Positivo}$$

Análisis

El impacto se encuentra en el medio positivo (2), el proyecto en estudio estará ubicado en un sector comercial por lo tanto, la contaminación vehicular y auditiva será inevitable, aunque en menor escala que otros sectores, además se reciclará la basura como es el papel, plástico, y los desechos sólidos separados de los anteriores para lo cual se contará con tres botes de basura claramente definidos. También se observará que todas las órdenes sean realizadas por internet, para evitar la impresión y uso de hojas.

7.1.5. Impacto ético

Tabla Nº 76: Matriz de impacto ético

IMPACTO ÉTICO									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Honradez							x	3
2	Transparencia							x	3
3	Confidencialidad							x	3
4	Responsabilidad							x	3
TOTAL									12

Elaborado por: La Autora

$$NI (ÉTICO) = \frac{3+3+3+3}{4}$$

$$NI (ÉTICO) = \frac{12}{4} = 3 \cong 3 \text{ Alto Positivo}$$

Análisis

El impacto se encuentra en el alto positivo (3), se debe trabajar en cualquier ámbito resaltando como práctica continua los principios y valores personales destacando responsabilidad, honradez entre otros,

evidenciando que el objetivo de la empresa es la satisfacción de los clientes y lo demás vendrá por añadidura.

7.1.6. Impacto cultural

Tabla Nº 77: Matriz de impacto cultural

IMPACTO CULTURAL									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Cumplimiento oportuno							x	3
2	Atención personalizada							x	3
3	Evaluación al personal							x	3
TOTAL									9

Elaborado por: La Autora

$$NI (CULTURAL) = \frac{3+3+3}{3}$$

$$NI (CULTURAL) = \frac{9}{3} = 3 \text{ Alto Positivo}$$

Análisis

El impacto cultural está en (3) alto positivo, debido a que sus indicadores están en relación con el funcionamiento y objetivos de la microempresa, lo que conlleva a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

7.1.7. Impacto general

TablaNº 78: Matriz de impacto general

IMPACTO GENERAL									
No.	INDICADORES	-3	-2	-1	0	1	2	3	Total
1	Impacto Social							x	3
2	Impacto Económico						x		2
3	Impacto Tecnológico						x		2
4	Impacto Ecológico						x		2
5	Impacto Ético							x	3
6	Impacto Cultural							x	3
TOTAL									15

Elaborado por: La Autora

$$NI \text{ (GENERAL)} = \frac{3+2+2+2+3+3}{6}$$

$$NI \text{ (GENERAL)} = \frac{15}{6} = 2,5 \cong 3 \text{ Alto Positivo}$$

Análisis

En conclusión el impacto general es alto positivo (3), determinando que el impacto social, el impacto ético y cultural son lo de mayor importancia debido esto a que ante todo es un proyecto social, es decir, busca ayudar a la sociedad; tomando en cuenta todos los indicadores de la matriz se establece que no representan ningún riesgo al proyecto, siendo factible su ejecución.

CONCLUSIONES

- Del diagnóstico situacional se concluye que el cantón Ibarra presta las condiciones necesarias para efectuar este proyecto, ya que existe un gran número de empleados públicos, trabajadores, comerciantes y personas en general que valoran este servicio.
- Las bases teóricas son fundamentales en el desarrollo de este proyecto, debido a que los diferentes estudios tienen su pilar en esta información.
- Con el estudio de mercado se pudo determinar que existe una considerable demanda insatisfecha, tomando en cuenta que no existen empresas dedicadas a brindar este servicio.
- El estudio técnico determinó que los factores de localización son apropiados para la instalación de la microempresa denominada “V.C. Servicios Básicos Express E.U.R.L.”, porque sus actividades se desarrollarán dentro del perímetro comercial.
- Una vez efectuado el estudio económico y financiero se puede concluir que es factible y también rentable, por cuanto los evaluadores financieros muestran que se tiene un VAN 3344,76 y el TIR es superior al TRM, lo que hace viable y sostenible al proyecto.
- En la estructura organizacional es importante establecer la naturaleza legal de la empresa y contar con puestos de trabajo bien definidos, con esto se busca apoyo al usuario y crecimiento del negocio.
- En el análisis de los impactos se concluye que el proyecto obtiene un valor positivo alto, debido a que los aspectos cultural, social y ético son los que determinan que ante todo el proyecto es social y busca la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que se deben aplicar de acuerdo a las conclusiones son:

- El desarrollo de un diagnóstico situacional es el primer paso que se debe realizar al momento de implementar una empresa con el propósito de descartar algunas hipótesis y lograr el éxito que el proyecto persigue.
- Se recomienda revisar todas las bases bibliográficas y científicas concernientes al tema, por cuanto esta investigación se fundamenta en ellas.
- Captar la mayoría de la demanda insatisfecha en el menor tiempo por cuanto hay personas que si requieren este servicio.
- Es muy importante realizar hipótesis financieras con escenarios diferentes, para determinar la sensibilidad del proyecto frente a los cambios.
- Se recomienda implantar una estructura organizacional acorde a las normas legales vigentes y contratar con personal idóneo proactivo que trabaje con honestidad y responsabilidad, para lograr credibilidad y confianza.
- Se debe efectuar la evaluación de todos los impactos que pueden afectar el proyecto y su entorno, tomando en consideración los indicadores adecuados.

Glosario

Activos: Una propiedad física o activo intangible que tiene valor económico. Ejemplos importantes son plantas, equipos, terrenos, patentes, derechos de autor e instrumentos financieros como dinero o bonos.

Activos financieros: Derechos u obligaciones monetarias de una parte contra otra. Ejemplos bonos, hipotecas, préstamos bancarios, y otros títulos financieros.

Administración de costos: Describe los enfoques y las actividades de los gerentes para utilizar los recursos con miras a incrementar el valor para los clientes y al logro de los objetivos organizacionales.

Ajustes: Significa regulación, contablemente el ajuste asegura la exactitud de los saldos de las cuentas.

Ampliación del capital: Tasa de crecimiento del inventario del capital real que es igual al crecimiento de la fuerza de trabajo (o de la población).

Análisis: A nivel general, puede decirse que un análisis consiste en identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a los principios más elementales.

Balance: Estado de posición financiera de una entidad (persona, empresa, gobierno) a una fecha dada, que lista los activos en una columna y los pasivos más el capital en la otra. Cada partida se lista a su valor en dinero actual o estimado. Los totales de ambas columnas deben ser iguales porque el capital se define como los activos menos los pasivos.

Beneficio costo: Un marco conceptual para la evaluación de proyectos de inversión, públicos o privados, que se utilizan a veces también como criterio para la selección entre alternativas en muy

diversas situaciones. La diferencia con los análisis financieros corrientes, más simples, es que en el análisis de costo-beneficio se toman en cuenta todas las ganancias y beneficios involucrados en el proyecto.

Bienes económicos: Son los bienes escasos que se adquieren en un mercado tras pagar un determinado precio. Pueden ser materiales e inmateriales, pero todos los bienes económicos poseen un valor y son susceptibles de ser valuados en términos monetarios.

Capital de trabajo: Es aquella cantidad de recursos que debe tener la empresa para realizar sus operaciones cotidianas, es decir, pagar la nómina los materiales de fabricación, la energía eléctrica, el alquiler, entre otros.

Costo de oportunidad: Valor de la mejor alternativa de uso de un bien económico. Es particularmente útil para valorar bienes que no se venden en el mercado, como la salud o la seguridad ambiental.

Costo fijo: Es el costo en que incurriría una empresa incluso si su producción de ese período fuera cero. El costo fijo total está conformado por costos contractuales individuales, como los pagos de interés, pagos de hipotecas y honorarios de los directores.

Costo variable: Costo que varía con el nivel de producción, como los costos de materias primas, trabajo y combustibles. Los costos variables son iguales al costo total menos el costo fijo.

Crecimiento económico: Incremento en el producto total de un país al paso del tiempo. Por lo general, el crecimiento económico se mide como la tasa anual de incremento en el PIB real de un país (o PIB potencial real).

Crédito: En teoría monetaria, es el uso de los fondos de un tercero a cambio de una promesa de pago, (generalmente con interés) en una fecha posterior. Los principales ejemplos son los préstamos de corto

plazo de un banco, el crédito que extienden los proveedores y el papel comercial.

Demanda: Cantidad de una mercancía que los consumidores desean y pueden comprar a un precio dado en un determinado momento.

Depreciación: Es la reducción sistemática o pérdida de valor de un activo por su uso o caída en desuso o por su obsolescencia ocasionada por los avances tecnológicos.

Diagnóstico situacional: Es la identificación, descripción y análisis evaluativo de la situación actual de la organización o el proceso, en función de los resultados que se esperan y que fueron planteados en la Misión. Es a la vez una mirada sistémica y contextual, retrospectiva y prospectiva, descriptiva y evaluativa.

Estados financieros proforma: Estados financieros presupuestados.

Estimación de costos: Medición de una relación tomando como base los datos provenientes de los costos históricos y el nivel de una actividad.

Estrategia: Forma en que una organización ajusta sus propias capacidades con las oportunidades existentes en el mercado para lograr sus objetivos.

Estructura de una organización: Arreglo de las líneas de responsabilidad dentro de una empresa.

Estudio económico: Determina cual será la cantidad de recursos económicos que son necesarios para que el proyecto se realice.

Estudio de mercado: Dentro de un proyecto de iniciativa empresarial se realiza este estudio con la finalidad de tener una idea sobre la viabilidad comercial.

Estudio técnico: Corresponde al análisis de factibilidad, tomando en cuenta ciertos elementos técnicos que deben analizarse en forma adecuada para lograr que el proyecto tenga éxito.

Financiamiento: Manera de cómo obtener capital para realizar una inversión.

Fijación de precios: Es el valor que un vendedor pone a un producto que ofrece en el mercado.

Flujo de caja: Indica los movimientos de efectivo que se realizan en una empresa determinada.

Gasto: Desembolso necesario para cumplir con los objetivos de la empresa.

Gastos administrativos: Son los gastos reconocidos sobre las actividades administrativas globales de una empresa.

Gastos financieros: Son los intereses que deben pagarse por préstamos de capital.

Gasto de ventas: Estos están relacionados con la distribución y comercialización del producto o servicio.

Indicadores financieros: Un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras obtenidas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Inflación: Fenómeno económico que se produce por el incremento generalizado de los precios y que tiene como efecto la pérdida del poder adquisitivo de la moneda.

Inversión: Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por uno futuro y, por lo general, improbable.

Impactos: Efectos a largo plazo positivos y negativos, primarios y secundarios, producidos directa, colateral por una intervención. Consecuencia de una acción o actividad que interactúa recíprocamente con su entorno.

Macro localización: Es el estudio que tiene por objeto determinar la región o territorio en la que el proyecto tendrá influencia con el medio. Describe sus características y establece ventajas y desventajas que se pueden comparar en lugares alternativos para la ubicación de la empresa.

Mercado: Ámbito económico en donde se exterioriza la oferta y la demanda de las mercaderías y servicios.

Mercado meta: Conjunto de consumidores con necesidades o características comunes que la empresa se propone atender.

Micro localización: Es el estudio que se hace con el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para instalar la empresa, siendo este sitio el que permite cumplir con los objetivos de lograr la más alta rentabilidad o producir al mínimo costo unitario.

Misión: Razón de la existencia de una organización.

Muestra: Una muestra es una parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo.

Oferta: La oferta en el mercado se le llama a lo que los vendedores ofrecen a sus clientes, es decir en un mercado tenemos oferentes y demandantes, los oferentes son justamente los que ofrecen mercadería o servicios a cambio de dinero.

Organigrama:Un organigrama es un esquema de la organización de una empresa, entidad o de una actividad. Un organigrama permite analizar la estructura de la organización representada y cumple con un rol informativo, al ofrecer datos sobre las características generales de la organización.

Pasivo: Representa el valor de todas las obligaciones contraídas por la empresa para ser cubiertas o pagadas con dinero, con la prestación de servicios futuros o con la transferencia de un activo.

Patrimonio:El conjunto de bienes, derechos y obligaciones, pertenecientes a una empresa como persona jurídica y que constituyen los medios económicos y financieros a través de los cuales ésta puede cumplir sus objetivos.

Presupuesto: Expresión cuantitativa de un plan de acción propuesto por la gerencia, y ayuda a la coordinación cuando esta es necesaria para la ejecución del plan.

Proyecto:Es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades y un lapso de tiempo previamente y un lapso de tiempo previamente definidos.

Población: Es un grupo de personas u organismos de una especie particular, que viven en un área geográfica, o espacio, y cuyo número se determina normalmente por un censo.

Políticas: Es el proceso y actividad orientada ideológicamente, a la toma de decisiones de un grupo para la consecución de unos objetivos.

Punto de equilibrio: Es aquella cantidad de producción vendida a la cual los ingresos totales son iguales a los costos totales, es decir, la cantidad de producción vendida que da como resultado cero de utilidad.

Rentabilidad: Hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera como la remuneración recibida por el dinero invertido.

Responsabilidad limitada: Límite a la pérdida del propietario de una empresa hasta por la cantidad de capital que el dueño ha contribuido a esa empresa. La responsabilidad limitada es un factor importante en el surgimiento de las grandes corporaciones. En contraste, los propietarios de sociedades y los propietarios individuales en general tienen una responsabilidad ilimitada por las deudas de estas empresas.

Riesgo: En economía financiera, se refiere a la variabilidad de los rendimientos de una inversión.

Segmentación: Es la acción de adaptar, adecuar el contenido de la muestra en función de una determinada variable (geográfica, demográfica y otras).

Sector público: Es el conjunto de organismos administrativos mediante los cuales el Estado cumple, o hace cumplir la política o voluntad expresada en las leyes fundamentales del País.

Sector privado: Es aquella parte de la economía que busca el ánimo de lucro en su actividad y que no está controlada por el Estado. Su papel es contribuir al desarrollo y a la creación de empleo.

Sistema financiero: Los mercados, empresas y otras instituciones que realizan las decisiones financieras de las familias, empresas, gobiernos y el resto del mundo. Partes importantes del sistema financiero incluyen el mercado de dinero, los mercados de activos con interés fijo, como los bonos y las hipotecas, los mercados de valores relacionados con la propiedad de las empresas, y los mercados de divisas que negocian las monedas de diferentes países.

Tasa interés: Precio pagado por un préstamo de dinero por un cierto espacio de tiempo, normalmente expresado como porcentaje del principal por año.

Tasa interna de retorno (TIR): Se le define como la tasa de descuento que iguala el valor presente de los flujos de efectivo con la inversión inicial en un proyecto.

Valor en libros: Costo original menos la depreciación acumulada de un activo.

Valor actual neto (VAN): Es el valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial.

Variable: Es una palabra que representa a aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por ser inestable, inconstante y mudable. En otras palabras, una variable es un símbolo que permite identificar a un elemento no especificado dentro de un determinado grupo.

Visión: Es una imagen a futuro sobre como deseamos que sea la empresa o como queremos ser el futuro como individuos. El propósito de la Visión es guiar, controlar y alentar a la organización o al individuo para alcanzar el estado deseable.

Bibliografía

Armstrong, G. & Kotler, Ph. (2013). *Fundamentos de marketing*; 11a. Edición. Madrid, España: Pearson Educación S.A.

Anzola Rojas, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*; 3ª. Edición. Madrid, España: McGraw Hill.

DEL RÍO GONZÁLEZ, C. (2009). *El Presupuesto*; 10ª Edición. México D.F., México: Cengage Learning Editores.

THOMPS, A. Jr. (2008). *Administración estratégica*; 15ª Edición. México D.F., México: McGraw Hill.

OLANO ASUAD, F. (2012). *Contabilidad General, un sistema de Información*. Bogotá D.C., Colombia: Ediciones de la U.

FLORES URIBE, J. (2010). *Proyectos de inversión para las PYME: Creación de empresas*. Bogotá D.C., Colombia: Ecoe Ediciones.

BAENA TORO, D. (2010). *Análisis Financiero*; 1ra. Edición. Bogotá D.C., Colombia: Ecoe Ediciones

DÍAZ MARTÍN, A. (2011). *El arte de dirigir proyectos*; 3ra. Edición. Buenos Aires, Argentina: Alfaomega Grupo Editor Argentino S.A.

VAN HORNE, J. C. & WACHOWICZ, Jr., J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*; 13a. Edición. México D.F., México: Prentice-Hall.

GÓMEZ CARDONA, W. D. (2012). *Prácticas empresariales*; 1era. Edición. Bogotá D.C., Colombia: Ecoe Ediciones.

GARCÍA FONSECA, C. (2011). *Microeconomía*; 3ra. Edición. México D.F., México: Trillas.

ALDO OLCESE, M. A. & RODRÍGUEZ, J. A.(2008).*Manual de la empresa responsable y sostenible*; 1era. Edición. Madrid, España: McGraw Hill.

GUAJARDO CANTÚ, G. & ANDRADE DE GUAJARDO, N.(2012).*Contabilidad para no contadores*; 2da. Edición. Bogotá D.C., Colombia: McGraw Hill.

HORNGREN, C. T., DATAR S. M. &RAJAN, M. V.(2012).*Contabilidad de Costos*; 14ª. Edición. México D.F., México:Pearson.

CALLEJA BERNAL, F. J.(2009).*Macroeconomía*; 10ª. Edición. México D.F., México: McGraw Hill.

Linkongrafía

<http://www.ibarra.gob.ec>

<http://www.inec.gob.ec>

<http://www.sri.gob.ec>

<http://www.fao.org>

<http://www.celac.org>

<http://www.pnlpalermo.com.ar>

<http://definicion.de/>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa))

<http://www.buenastareas.com>

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2006/enero/code/18517/registro-oficial-26-de-enero-del-2006#anchor1220326>

Anexos

8.1. AnexoNº1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS -FACAE

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información para conocer el mercado que permita analizar y determinar la oferta, la demanda, los precios y la comercialización del servicio de pago de servicios básicos con el que se elaborará un ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA DEDICADA A EFECTUAR PAGOS DE SERVICIOS BÁSICOS EN EL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, obteniendo datos estadísticos muy importantes que se utilizarán para el desarrollo del proyecto. Por lo que pedimos su colaboración.

Todos los datos proporcionados por el informante son estrictamente reservados y serán utilizados únicamente con fines estadísticos. Previo la obtención del Título en Ingeniería en Contabilidad y Auditoría:

INSTRUCCIONES:

Leer detenidamente y contestar lo más preciso posible.

Marque con una X en el paréntesis según corresponda su respuesta.

1.- ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Ninguna	()	Bachiller	()
Primaria	()	Técnico Superior	()
Básica (tercer curso)	()	Profesional	()

2.- ¿Qué actividad económica realiza?

Comerciante	()	Ama de casa	()
Empleado Público	()	Estudiante	()
Empleado Privado	()	Jubilado	()

Otro especifique _____

3.- Marque con una (x) ¿cuál es su ingreso familiar?

De \$ 100 a \$ 350	()	De 1200 a 1500	()
De \$ 351 a \$ 600	()	De 1500 en adelante	()
De \$ 601 a 1200	()		

4.- ¿Cómo cancela los servicios básicos?

SERVICIOS BÁSICOS				
Personalmente	Débito Bancario	Encarga a un tercero	Paga en el Banco	Empresas afines

()	()	()	()	()
-----	-----	-----	-----	-----

5.-a) ¿Para el pago de servicios básicos conoce una “empresa” dedicada a brindar este servicio?

SI () NO ()

b) Si respondió sí:

- ¿cómo se llama?
- ¿dónde está ubicada?
- ¿qué servicios brinda?

6. ¿El servicio actual que recibe es oportuno?

SI () NO ()

7.- ¿Estaría dispuesto (a) a utilizar los servicios de una empresa que le ayude a pagar los servicios básicos?

SI () NO ()

8.- ¿Qué servicios estaría dispuesto a pagar por medio de esta empresa?

SERVICIOS BÁSICOS					
LUZ	TELÉFONO	AGUA	TV CABLE	IESS	TODOS
()	()	()	()	()	()

Otro especifique _____

9.- ¿Qué precio estaría dispuesto a pagar por cada servicio?

SERVICIOS BÁSICOS					
VALOR (DÓLARES)	0,75	1,00	1,10	1,20	1,25
	()	()	()	()	()

10.- ¿Por qué medios de publicidad desearía que se publiquen los servicios?

MEDIO DE COMUNICACIÓN	Marque	NOMBRE DEL MEDIO DE
Radio	()
Prensa	()
Hojas Volantes	()
T. V.	()
Otros Especifique	()

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!